

SIGNATURES ÉLECTRONIQUES : UNE OPPORTUNITÉ POUR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES



Résumé	3
Méthodologie	3
1 Introduction : qu'est-ce qu'une signature électronique ?	4
2 Adoption des signatures électroniques par les PME	6
3 Cas d'usage et opportunités	9
4 Difficultés liées à l'adoption des signatures électroniques	13
Conclusion et recommandations	15

LONDON RESEARCH

À PROPOS DE LONDON RESEARCH

London Research, créée par l'ex-directeur d'études d'Econsultancy, Linus Gregoriadis, se consacre essentiellement à la production de contenus basés sur des études, à destination d'audiences B2B. Sous la houlette de Communitize Ltd à laquelle nous sommes rattachés, nous collaborons étroitement avec nos sociétés sœurs Digital Doughnut (communauté d'envergure mondiale rassemblant plus de 1,5 million de responsables marketing) et Demand Exchange (plateforme de génération de contacts), à la fois pour syndiquer nos études et générer des leads de grande qualité.

Pour en savoir plus, consultez le site
<https://londonresearch.com>



À PROPOS D'ADOBE

Accélérez vos processus métier grâce aux signatures électroniques légales et fiables d'Adobe Sign. Solution Adobe Document Cloud, Adobe Sign vous permet de remplacer les processus de signature manuscrite par des expériences 100 % digitales, tous workflows confondus, des signatures simples aux signatures électroniques qualifiées et conformes dans le cloud. Avec Adobe Sign, vous pouvez facilement envoyer, signer et suivre des documents, et gérer les processus de signature en tout lieu et à tout moment, sur un navigateur ou un appareil mobile. À l'aide d'intégrations clé en main et d'API, vous avez également la possibilité d'intégrer des workflows de signature électronique à des services d'entreprise, à des systèmes d'enregistrement et aux solutions de productivité dans le cloud les plus prisées, comme Microsoft, Salesforce, Workday et Box.

Pour en savoir plus :
<https://acrobat.adobe.com/fr/fr/sign/business.html>

À PROPOS DES AUTEURS



Michael Nutley

Journaliste spécialisé en marketing et médias digitaux
Rédacteur chez London Research, Michael est spécialisé en marketing et médias digitaux. De 2012 à 2016, il est responsable des contenus chez Digital Doughnut, société sœur de London Research, et dirige en parallèle la publication sur le canal européen du site web CMO.com d'Adobe. Avant cela, il a officié, de 2000 à 2007, comme rédacteur en chef de New Media Age, premier magazine d'actualités au Royaume-Uni axé sur les médias interactifs, dont il a également été directeur de collection de 2007 à 2011. Il a rédigé de nombreux articles sur ce secteur, intervient régulièrement dans les médias et comme conférencier, et a donné des cours sur l'avenir de la publicité et de l'édition au London College of Communications.



Linus Gregoriadis

Directeur, London Research

Analyste chevronné en marketing digital et en e-commerce, Linus est cofondateur et directeur de London Research, société créée en 2017. Il a consacré auparavant plus d'une dizaine d'années à mettre sur pied le pôle Recherche d'Econsultancy, cabinet d'études et de formation en digital appartenant aujourd'hui à Centaur Media. Après son départ d'Econsultancy, où il supervisait la production de plusieurs centaines d'ouvrages (rapports sur des tendances réalisés à partir d'enquêtes, guides d'achat et manuels de bonnes pratiques), il lance ClickZ Intelligence pour le spécialiste médias B2B Contentive. Linus est diplômé d'Oxford et de la Cranfield School of Management.



Résumé

Les signatures électroniques ont eu un impact aussi important sur les petites et moyennes entreprises (PME) que sur le reste du monde des affaires. Cette enquête de London Research réalisée pour le compte d'Adobe montre que 62 % des PME utilisent déjà les signatures électroniques dans certains aspects de leur activité, notamment pour les factures, les contrats de vente, les contrats juridiques et les formulaires destinés aux nouveaux clients.

L'adoption des signatures électroniques est néanmoins relativement récente : près de deux tiers (62 %) des PME ont commencé à les utiliser au cours des deux dernières années, et plus des quatre cinquièmes (84 %) dans les cinq dernières années.

Cette adoption est en outre fortement corrélée à la taille de l'entreprise. Plus l'entreprise est grande, plus elle est susceptible d'avoir adopté les signatures électroniques et de les utiliser depuis plus longtemps que les autres.

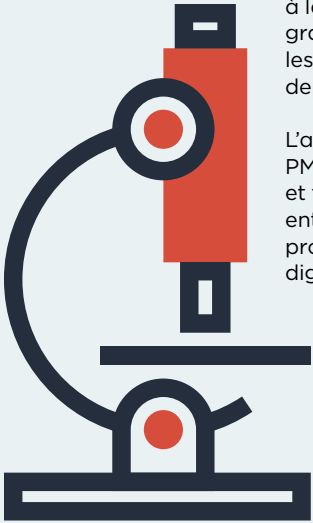
L'adoption des signatures électroniques par les PME est motivée par des facteurs stratégiques et tactiques. Plus des trois quarts (77 %) des entreprises interrogées dématérialisent leurs processus dans le cadre de leur transformation digitale. Dans le même temps, un pourcentage similaire (69 %) perçoit les processus papier comme un obstacle à l'efficacité de l'entreprise.

Mais l'étude montre également que de nombreuses PME, notamment les très petites entreprises (TPE), se privent encore des avantages offerts par les signatures électroniques, tels que la réduction des

coûts et l'amélioration de l'efficacité. Moins de la moitié (44 %) des entreprises de moins de 10 employés ont implémenté la technologie, contre près des trois quarts (71 %) de celles comptant plus de 10 employés. Par ailleurs, la plupart des PME n'ont pas encore finalisé la digitalisation de leurs processus de signature. Les trois quarts des participants signent encore certains documents à la main.

Autres principales conclusions de l'étude :

- Parmi les entreprises de taille moyenne (100-5 000 employés), la réduction des coûts (37 %) est considérée comme le principal avantage des signatures électroniques, suivie par l'amélioration de la productivité et de l'efficacité (35 %), puis par l'amélioration de l'expérience client (31 %).
- Pour les petites structures (10-99 employés), l'accélération de la finalisation des contrats arrive en tête (39 %), suivie par l'amélioration de la productivité (38 %) et de la réduction des coûts (36 %).
- Les très petites entreprises (moins de 10 employés) citent l'accélération de la finalisation des contrats et l'amélioration de la productivité comme les deux principaux avantages (38 % et 35 %, respectivement), devant l'amélioration de l'expérience client (31 %).
- La finance, les ventes et le service clientèle sont les fonctions qui font le plus couramment appel aux signatures électroniques, avec environ deux tiers des entreprises interrogées les utilisant dans chacun de ces services. Cette technologie est utilisée par les services RH, Achats et Conformité d'un peu plus de la moitié des entreprises interrogées.
- En comparaison avec les entreprises B2C, les entreprises B2B ont un peu plus tendance à faire appel aux signatures électroniques dans la plupart de leurs fonctions, et sont largement plus susceptibles de les utiliser au sein des services RH et Achats.
- Les PME de plus de 10 employés sont nettement plus nombreuses que les plus petites entreprises à avoir rencontré des difficultés avec l'introduction de la technologie de signature électronique, les trois premières citées étant de justifier son bien-fondé, de l'intégrer aux autres systèmes métier et de mesurer son efficacité. Et un tiers des PME, toutes tailles confondues, confient avoir eu du mal à amener leurs collaborateurs à utiliser cette technologie.



MÉTHODOLOGIE

L'étude de London Research pour Adobe intitulée « Signatures électroniques : une opportunité pour les petites et moyennes entreprises » repose sur une enquête menée auprès de quelque 400 entreprises de moins de 5 000 employés. L'enquête a été réalisée par London Research, sa société sœur Digital Doughnut et un groupe d'experts tiers.

Les participants travaillent pour des entreprises B2B et B2C de divers secteurs d'activité, dont la technologie, les services professionnels, le retail et la finance. Ces entreprises sont basées en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA).

Pour les besoins de cette étude, les entreprises ont été réparties en trois groupes, en fonction de leur taille : très petites entreprises (moins de 10 employés), petites structures (10-99 employés) et entreprises de taille moyenne (100-5 000 employés).

1

Introduction : qu'est-ce qu'une signature électronique ?

Combien de documents sont signés chaque jour au sein de votre entreprise ? Contrats de vente, factures, bons de commande, modifications de commande, contrats de service, contrats de travail... La liste est longue. Mais la vraie question est de savoir comment ces documents sont signés. Manuellement ou par voie électronique ?

La signature électronique est simplement un moyen de signifier l'acceptation d'un document en le validant électroniquement plutôt que manuellement. Son utilisation se développe en Europe depuis 2016, c'est-à-dire depuis que la plupart des dispositions du règlement de l'Union européenne couvrant les signatures électroniques (eIDAS) sont entrées en vigueur.

Dès lors que les législateurs ont décidé qu'une signature électronique pouvait avoir la même valeur juridique qu'une signature manuscrite, les entreprises ont commencé à adopter cette technologie, principalement pour les gains de rapidité qu'elle confère. Au lieu d'avoir à envoyer des documents imprimés et d'attendre de les récupérer signés, les entreprises ont pu transférer le processus en ligne, ce qui leur a permis d'écourter les délais de signature, en les ramenant de plusieurs semaines à quelques heures, de gagner en efficacité et de réduire leurs coûts.





Les signatures manuscrites constituent l'un des derniers maillons analogiques de la chaîne digitale des expériences qui permettent de convertir un prospect en client fidèle.

Mais cette technologie offre bien d'autres avantages. En réduisant l'attente entre le consentement à réaliser un acte et son exécution réelle, les signatures électroniques peuvent aider une entreprise à améliorer la relation qu'elle entretient avec ses clients et, par suite, à optimiser ses résultats. L'étude d'Adobe montre que les entreprises à la pointe de l'expérience client sont trois fois plus susceptibles que les autres de dépasser leurs objectifs commerciaux¹. De plus, les signatures électroniques ont prouvé qu'elles permettaient d'améliorer l'image de l'entreprise auprès des clients et des employés potentiels^{2,3}.

En fait, dans une précédente enquête⁴ réalisée par London Research pour Adobe, deux tiers des entreprises interrogées ont cité l'amélioration de l'expérience et de la fluidité pour les clients, l'amélioration de la productivité sur appareils mobiles et le renforcement de l'efficacité et de la collaboration en interne parmi les principaux avantages des signatures électroniques. L'amélioration de l'expérience et de la fluidité pour les partenaires et les employés arrive juste après.

Le dernier maillon analogique de la chaîne

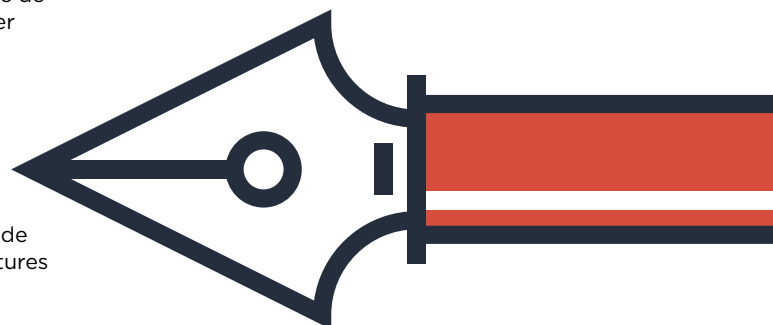
Par le passé, les signatures électroniques avaient tendance à être considérées comme une solution ponctuelle. Elles étaient adoptées dans l'optique de résoudre un problème particulier ou de renforcer l'efficacité d'un service précis. Plus récemment, elles ont commencé à être perçues comme un élément essentiel de la transformation digitale d'une entreprise.

Les signatures manuscrites constituent l'un des derniers maillons analogiques de la chaîne digitale des expériences qui permettent de convertir un prospect en client fidèle. Les signatures

électroniques améliorent l'efficacité des opérations et l'expérience client, mais elles permettent aussi de suivre et d'analyser le processus de signature. Résultat : l'entreprise bénéficie d'un meilleur éclairage et peut plus facilement se conformer aux réglementations.

C'est ce qui ressortait de manière évidente de l'enquête de London Research/Adobe précédemment citée, « E-Signatures 2020: Use Cases and Opportunities », où les quatre cinquièmes (86 %) des participants étaient « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'affirmation selon laquelle la technologie de signature électronique joue un rôle important dans la stratégie de transformation digitale de leur entreprise.

Le présent rapport se penche sur les conclusions d'une nouvelle étude de London Research pour le compte Adobe, en s'intéressant exclusivement aux PME (entreprises de moins de 5 000 employés). Il examine l'ampleur de l'utilisation des signatures électroniques dans ces entreprises, les cas d'usage, les avantages perçus et les difficultés liées à leur adoption. Le rapport analyse également les réponses de l'enquête en fonction de la taille des entreprises : très petites entreprises (moins de 10 employés), petites structures (10-99 employés) et entreprises de taille moyenne (100-5 000 employés).



¹ Econsultancy/Adobe Digital Trends 2020 report

² Adobe Hitachi Solutions Case Study

³ Adobe Telefonica Case Study

⁴ London Research/Adobe E-Signatures 2020: Use Cases and Opportunities

2

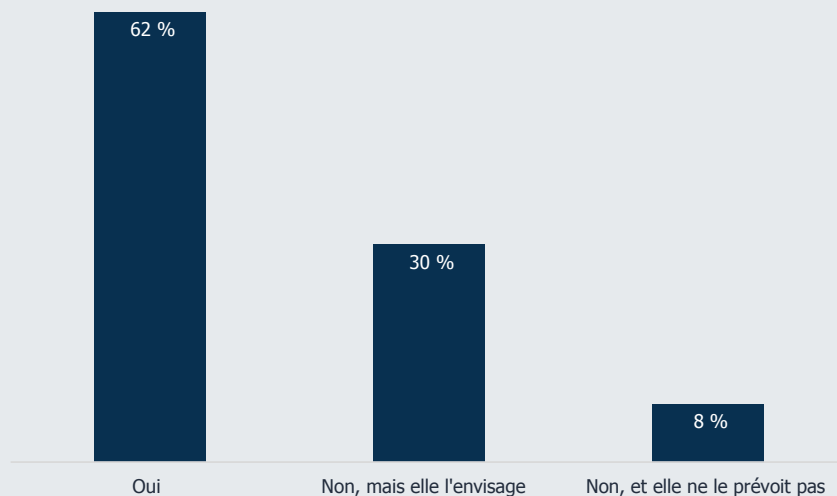
Adoption des signatures électroniques par les PME

Cette enquête révèle que les signatures électroniques sont très répandues dans le monde des PME. Près des deux tiers des entreprises interrogées (62 %) utilisent déjà cette technologie dans certains aspects de leur activité. Et parmi celles qui ne l'utilisent pas encore, seulement 8 % n'ont pas l'intention de le faire (*Figure 1*). Ces chiffres correspondent à ceux de la précédente étude de London Research/Adobe, où 61 % des grandes entreprises (celles dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 50 millions de livres) avaient déclaré avoir recours aux signatures électroniques⁵.

Notre nouvelle étude, qui décompose les chiffres en fonction de la taille des PME, montre que plus l'entreprise est grande, plus elle est susceptible d'avoir déjà adopté les signatures électroniques. Près des trois quarts (71 %) des PME d'au moins 10 employés ont déployé cette technologie, contre moins de la moitié (44 %) de celles comptant moins de 10 employés (*Figure 2*).

Cette adoption est néanmoins relativement récente. La *Figure 3* montre que près des deux tiers des PME interrogées (62 %) ont commencé à utiliser les signatures électroniques au cours des deux dernières années, et plus des quatre cinquièmes (84 %) dans les cinq dernières années. Là encore, les entreprises de taille moyenne sont plus susceptibles de les avoir adoptées plus tôt que les petites structures et les très petites entreprises (*Figure 4*).

FIGURE 1
Votre entreprise utilise-t-elle une technologie de signature électronique dans un quelconque aspect de son activité ?



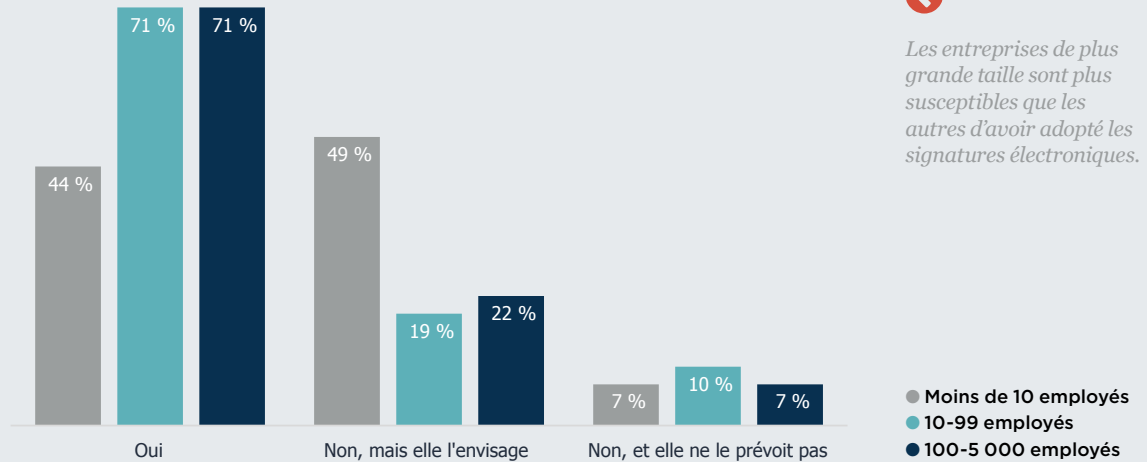
Près des deux tiers des entreprises (62 %) utilisent déjà la technologie dans certains aspects de leur activité.

n=364

FIGURE 2

Votre entreprise utilise-t-elle une technologie de signature électronique dans un quelconque aspect de son activité ? (En fonction de la taille de l'entreprise)

n=364



Les entreprises de plus grande taille sont plus susceptibles que les autres d'avoir adopté les signatures électroniques.

L'adoption des signatures électroniques en contexte

La *Figure 5* montre pourquoi les PME adoptent les signatures électroniques et où elles en sont dans ce processus.

Les PME de toutes tailles sont conscientes de la nécessité de digitaliser leurs processus de signature. Près des deux tiers (64 %) des très petites entreprises estiment que les processus papier constituent un obstacle à leur efficacité, et les quatre cinquièmes (80 %) perçoivent les avantages de la collecte de signatures via des formulaires en ligne. À titre de comparaison, les trois quarts des petites structures considèrent le papier comme un obstacle (74 %) et la collecte de signatures électroniques via des formulaires en ligne comme un avantage (75 %).

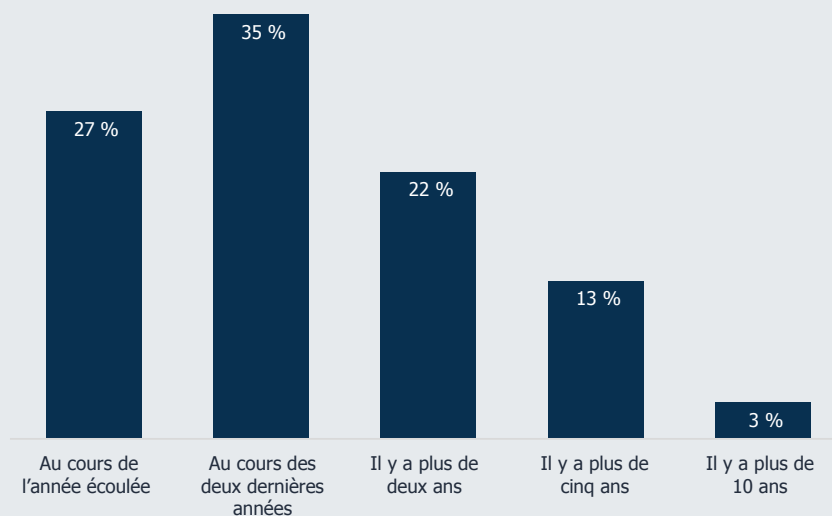
Parmi les entreprises de taille moyenne, 70 % considèrent le papier comme un obstacle et 79 % perçoivent les avantages de la collecte de signatures électroniques via des formulaires en ligne.

Les trois groupes reconnaissent également l'importance stratégique des signatures électroniques. Près des trois quarts des entreprises de taille moyenne (72 %) affirment que les signatures électroniques font partie de leur stratégie de transformation digitale, contre les deux tiers des petites structures (67 %) et des très petites entreprises (68 %).

FIGURE 3

Quand votre entreprise a-t-elle commencé à utiliser les signatures électroniques ?

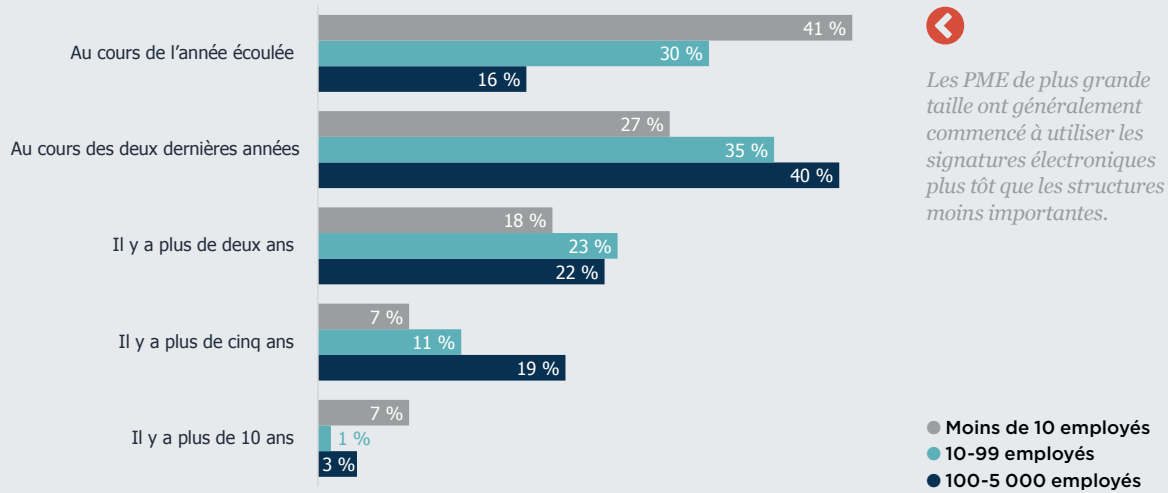
n=364



Près des deux tiers (62 %) des PME ont commencé à utiliser les signatures électroniques au cours des deux dernières années

FIGURE 4
Quand votre entreprise a-t-elle commencé à utiliser les signatures électroniques ? (En fonction de la taille de l'entreprise)

n=364



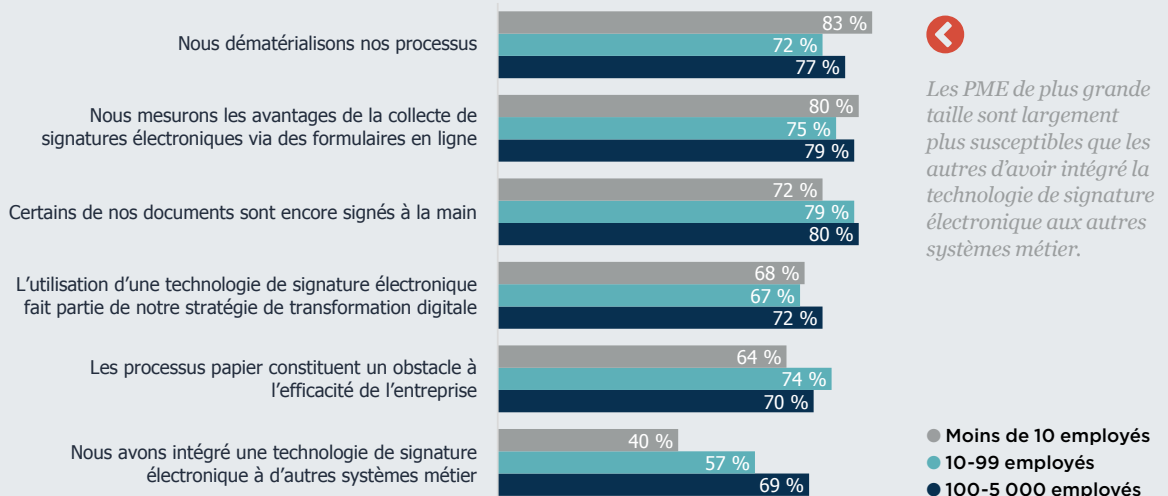
Progression

S'agissant de la digitalisation de leurs processus de signature, les PME affichent toutes la même progression. Les trois quarts (77 %) des entreprises de taille moyenne interrogées affirment dématérialiser leurs processus, un pourcentage légèrement inférieur pour les petites structures (72 %), et légèrement supérieur pour les TPE (83 %). D'un autre côté, quatre entreprises de taille moyenne sur cinq (80 %) font toujours signer des documents à la main. La proportion est quasiment la même dans les petites structures (79 %) et légèrement inférieure dans les très petites entreprises (72 %).

Là où la taille de l'entreprise creuse véritablement l'écart, c'est dans l'intégration de la technologie de signature électronique aux autres systèmes métier. Plus de deux tiers des entreprises de taille moyenne interrogées (69 %) affirment avoir intégré leur technologie de signature électronique. Ce chiffre tombe à 57 % pour les petites structures, et à 40 % pour les très petites entreprises.

FIGURE 5
Proportion de participants d'accord avec les affirmations suivantes concernant leur entreprise (En fonction de la taille de l'entreprise)

n=364



3

Cas d'usage et opportunités

Deux tiers des PME interrogées par London Research utilisent les signatures électroniques, mais reste à savoir à quel effet. La *Figure 6* montre que la finance, les ventes et le service clientèle sont les fonctions qui font le plus couramment appel aux signatures électroniques, avec environ deux tiers des participants les utilisant dans chacun de ces services. Cette technologie est mobilisée par les services RH, Achats et Conformité d'un peu plus de la moitié des entreprises interrogées. La fonction RH est également celle où les participants sont les plus nombreux à souhaiter introduire les signatures électroniques.

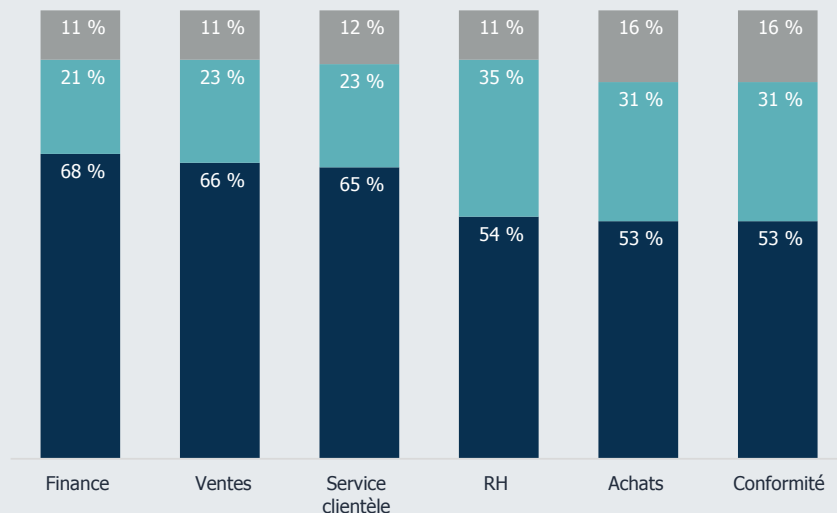
En regardant de plus près les trois groupes de PME (*Figure 7*), on observe des niveaux d'adoption similaires au sein des fonctions Ventes et Service clientèle, indépendamment de la taille de l'entreprise. Les services financiers des entreprises de taille moyenne sont plus susceptibles d'utiliser les signatures électroniques que ceux des petites structures et des très petites entreprises (75 %,

contre 64 % et 60 %). Toutefois, les différences les plus frappantes se situent au niveau du groupe suivant de fonctions. Seulement 43 % des TPE ont recours aux signatures électroniques pour la conformité, contre la moitié des petites structures (51 %) et trois entreprises de taille moyenne sur cinq (59 %).

De la même manière, seulement un tiers des TPE interrogées (32 %) utilisent les signatures électroniques au sein de leur service RH, contre plus de la moitié des petites structures (55 %) et près des deux tiers des entreprises de taille moyenne (64 %). La fonction Achats est celle où les très petites entreprises sont le plus à la traîne, puisqu'à peine plus d'un tiers (28 %) d'entre elles utilisent les signatures électroniques, contre 59 % des petites structures et 58 % des entreprises de taille moyenne.

À noter que les très petites entreprises peuvent même ne pas reconnaître certaines de ces activités comme des fonctions au sein de leur entreprise.

FIGURE 6
Proportion de participants utilisant les signatures électroniques pour différentes fonctions métier



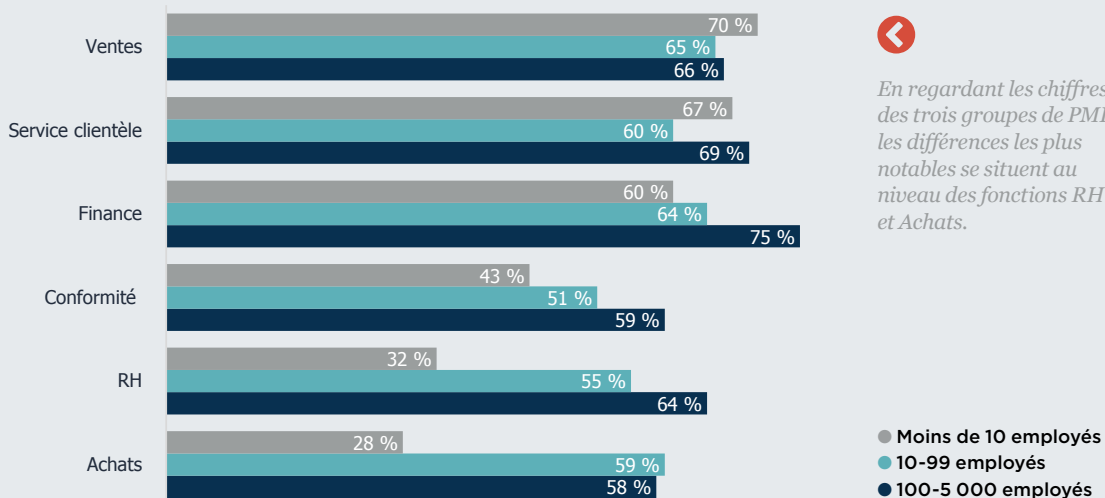
La finance, les ventes et le service clientèle sont les fonctions qui utilisent le plus couramment les signatures électroniques au sein des PME.

- Utilise
- Souhaiterait utiliser
- Ne l'envisage pas

n=364

FIGURE 7
Proportion de participants utilisant les signatures électroniques dans différentes fonctions (en fonction de la taille de l'entreprise)

n=364



En regardant les chiffres des trois groupes de PME, les différences les plus notables se situent au niveau des fonctions RH et Achats.

Où les signatures électroniques ont-elles été adoptées en premier ?

L'association de ces chiffres et des données de maturité de la *Figure 4* met en lumière les fonctions métier qui ont généralement été les premières à adopter les signatures électroniques (*Tableau 1*). Chose surprenante, les premiers adeptes (ceux qui ont commencé à utiliser les signatures électroniques il y a plus de cinq ans) sont légèrement plus susceptibles de les avoir introduites dans leurs services RH ou Achats (21 % chacun, contre 19 % pour la finance et 18 % pour les ventes).

Les PME ayant adopté les signatures électroniques il y a deux à cinq ans sont légèrement plus susceptibles de digitaliser les procédures de signature de leur service client que celles des autres

services (26 % contre 22 % pour les ventes, et 23 % pour la conformité et la finance). Dans les PME ayant adopté la technologie de signature électronique il y a un an ou deux, les services financiers sont les plus susceptibles d'avoir commencé à l'utiliser (38 %), suivis par les services RH (37 %) et Conformité (également 33 %). Plus récemment, les fonctions Service clientèle (29 %), Achats (27 %) et Ventes (27 %) ont enregistré le plus fort taux d'adoption, suivies par la fonction Conformité (26 %).

Si l'enquête souligne l'importance stratégique de la technologie de signature électronique, elle laisse néanmoins entendre que les PME ont suivi le modèle des grandes entreprises en misant sur une adoption progressive (service après service) plutôt que directe. L'introduction de la technologie s'est simplement faite sur un intervalle de temps plus court.

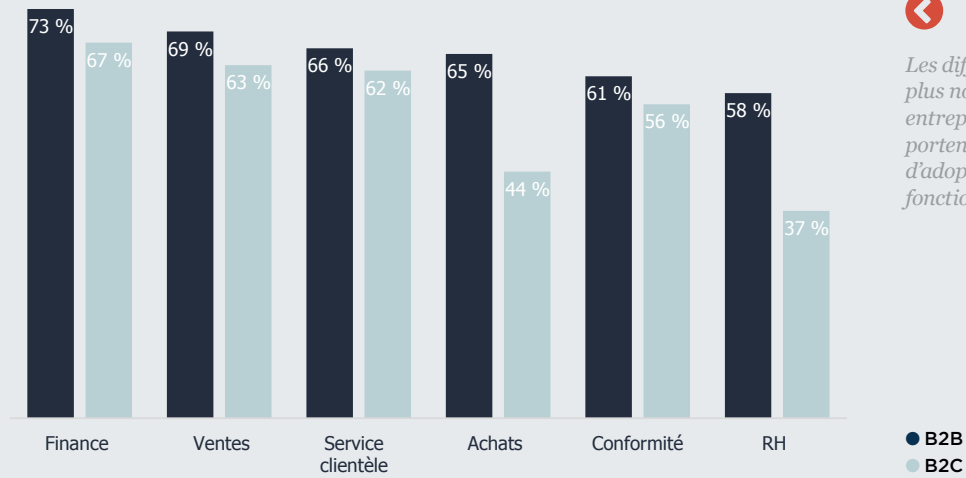
TABLEAU 1
Quand votre entreprise a-t-elle commencé à utiliser les signatures électroniques dans les fonctions métier suivantes ?

n=364

	Au cours de l'année écoulée	Au cours des deux dernières années	Il y a plus de deux ans	Il y a plus de cinq ans	Il y a plus de 10 ans
Conformité	26 %	33 %	23 %	15 %	3 %
Service clientèle	29 %	29 %	26 %	12 %	4 %
Finance	20 %	38 %	23 %	14 %	5 %
RH	22 %	37 %	20 %	17 %	4 %
Achats	27 %	30 %	22 %	17 %	4 %
Ventes	27 %	33 %	22 %	14 %	4 %

FIGURE 8
Proportion de participants utilisant les signatures électroniques pour différentes fonctions métier (En fonction de l'orientation de l'entreprise)

n=364



Les différences les plus notables entre les entreprises B2B et B2C portent sur les niveaux d'adoption par les fonctions Achats et RH.

Comparaison entre les modèles B2B et B2C

Des différences apparaissent également au niveau de l'ampleur de l'utilisation des signatures électroniques par les entreprises B2B et B2C (Figure 8). Les premières sont seulement 5 % plus susceptibles que les secondes d'exploiter la technologie dans les trois fonctions les plus courantes (Finance, Ventes et Service clientèle), ainsi que dans le service Conformité. En revanche, elles sont beaucoup plus susceptibles d'avoir adopté les signatures électroniques dans les services Achats (65 % contre 44 % pour les entreprises B2C) et RH (58 % contre 37 %).

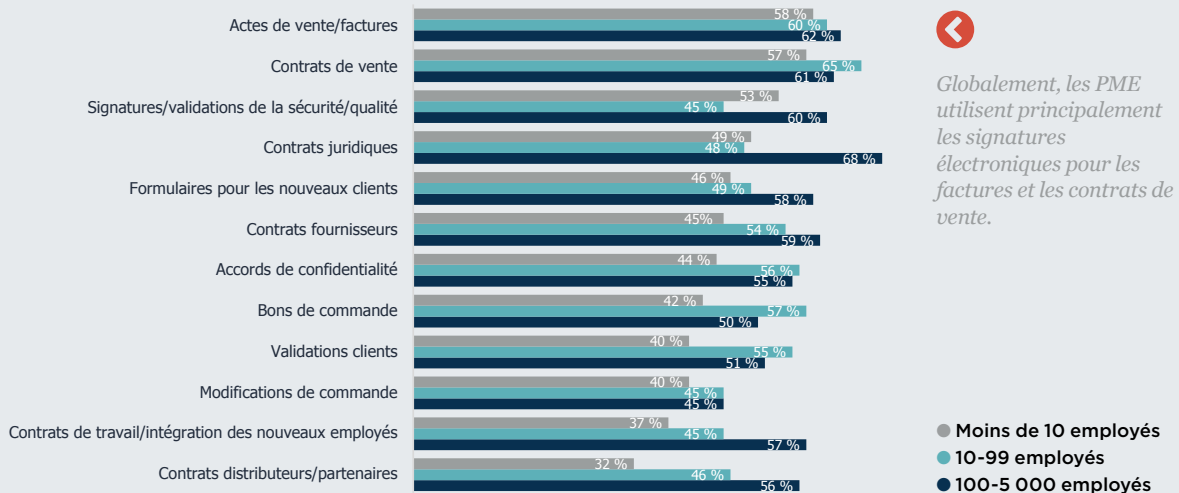
Les contrats de vente et les factures dominent

La Figure 9 montre les cas d'usage de la technologie de signature électronique dans les entreprises de différentes tailles. Il existe une corrélation entre celles qui sont le plus digitalisées et les fonctions métier qui font le plus appel aux signatures électroniques.

En moyenne, les contrats de vente (62 %) et les factures (60 %), suivis des contrats juridiques (56 %), sont les cas d'usage les plus courants de la technologie. Mais ce qui est beaucoup plus frappant, c'est la disparité entre les petites structures et celles de plus grande taille qui utilisent les signatures électroniques dans les cas d'usage présentés plus loin dans la liste.

FIGURE 9
Votre entreprise a-t-elle recours aux signatures électroniques dans les cas d'usage suivants ? (En fonction de la taille de l'entreprise)

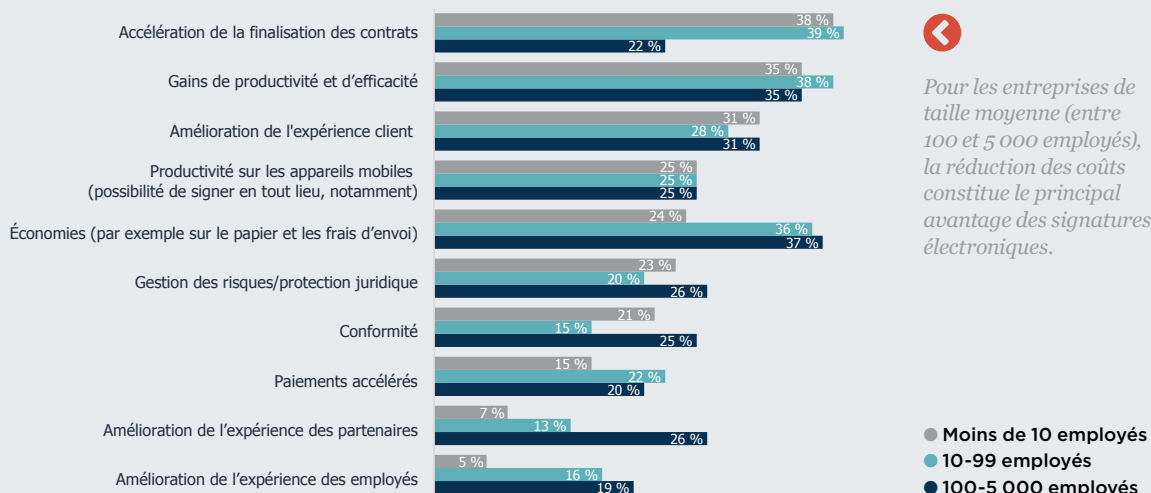
n=364



Globalement, les PME utilisent principalement les signatures électroniques pour les factures et les contrats de vente.

FIGURE 10
Quels sont, selon
vous, les principaux
avantages de
la technologie
de signature
électronique ?
(En fonction de la
taille de l'entreprise)

n=364



Pour les entreprises de taille moyenne (entre 100 et 5 000 employés), la réduction des coûts constitue le principal avantage des signatures électroniques.

L'étude montre clairement la corrélation entre la taille de l'entreprise et l'ampleur de l'utilisation des signatures électroniques. Les entreprises de taille moyenne sont les plus susceptibles d'avoir recours aux signatures électroniques dans chaque cas d'usage, à l'exception des contrats de vente, des accords de confidentialité, des bons de commande et des validations client, où elles sont à la traîne par rapport aux petites structures. Concernant les modifications de commande, les petites structures et les entreprises de taille moyenne utilisent les signatures électroniques dans des proportions égales. Les contrats juridiques, les contrats de travail/d'intégration des nouveaux employés et les contrats distributeurs/partenaires sont les cas d'usage où l'écart d'adoption est le plus important entre les petites structures et celles de plus grande taille.

Évaluation des avantages

Les différences sont tout aussi flagrantes dans la perception des principaux avantages des signatures électroniques par les différentes PME (Figure 10). Elles se rejoignent sur le plan de l'amélioration de la productivité et de l'efficacité (citée par 35 % et 38 % des participants), l'amélioration de l'expérience client (28 % à 31 %) et la productivité sur appareils mobiles (25 %). Pour les entreprises de taille moyenne, la réduction des coûts constitue toutefois un autre avantage de poids (37 %). Un pourcentage similaire de petites structures partage cette opinion (36 %), tout en accordant beaucoup plus d'importance à l'accélération de la finalisation des contrats (39 %) que les entreprises de plus grande taille (seulement 22 %).

Les très petites entreprises interrogées sont nettement moins impressionnées par la réduction des coûts (24 %), mais elles partagent le même enthousiasme que les petites structures à l'égard de la capacité des signatures électroniques à accélérer la finalisation des contrats (38 %). Cette tendance s'explique peut-être par la plus grande sensibilité des TPE aux questions de trésorerie, bien qu'elles soient relativement moins enclines à penser que les signatures électroniques accélèrent le recouvrement de paiements (15 % contre 22 % des petites structures et 20 % des entreprises de taille moyenne).

D'après les chiffres présentés au bas du graphique, les entreprises de taille moyenne estiment que les signatures électroniques contribuent à améliorer l'expérience des partenaires (26 %) et celle des employés (19 %), un point de vue que les entreprises de plus petite taille ne partagent absolument pas. Seulement 13 % des petites structures et 7 % des TPE citent comme avantage l'amélioration de l'expérience des partenaires, et seulement 5 % de ces dernières l'amélioration de l'expérience des employés.



4

Difficultés liées à l'adoption des signatures électroniques

La dernière section montre que les entreprises de taille moyenne sont plus susceptibles que les autres d'avoir adopté les signatures électroniques et de les utiliser dans un certain nombre de leurs fonctions métier. Mais s'agissant des difficultés liées à l'adoption de cette technologie, une tout autre image se dessine (Figure 11).

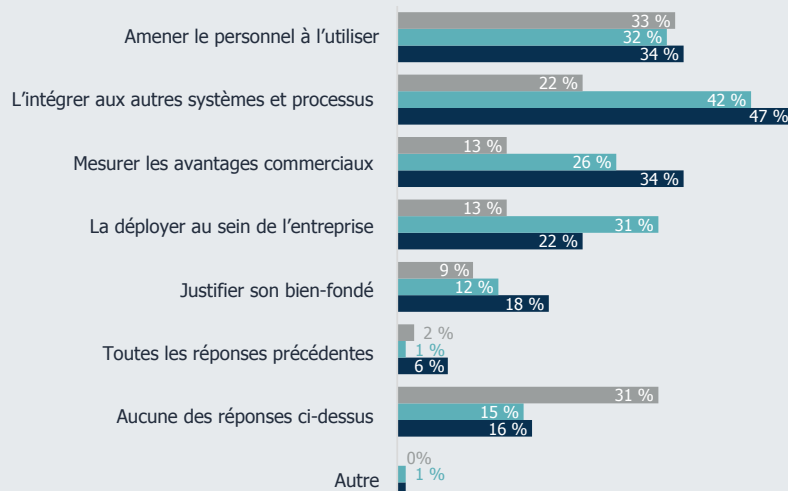
Les entreprises de taille moyenne ont beaucoup plus tendance que les structures plus petites à faire état d'une introduction difficile de la technologie de signature électronique. De leur côté, les très petites entreprises interrogées sont deux fois plus nombreuses que les autres à indiquer n'avoir rencontré aucune des difficultés mentionnées (31 % contre 16 %). Il convient toutefois de noter que même les plus grandes difficultés concernaient uniquement une minorité des PME interrogées.

Si un tiers des PME ayant participé à l'enquête ont eu du mal à amener leurs collaborateurs à utiliser les signatures électroniques, la principale difficulté résidait dans l'intégration de la technologie avec les autres systèmes et processus (citée par 42 % des petites structures et 47 % des entreprises de taille moyenne).

Bien que les entreprises de taille moyenne soient deux fois plus susceptibles d'avoir eu du mal à défendre le bien-fondé des signatures électroniques que les TPE (18 % contre 9 %), ce problème est cité par moins d'un cinquième des participants. De manière plus significative, un tiers des entreprises de taille moyenne (34 %) sont trois fois plus nombreuses que les TPE à faire état de difficultés à mesurer les avantages commerciaux des signatures électroniques (34 % contre 13 %).

FIGURE 11
Quelles sont les difficultés que votre entreprise a rencontrées en introduisant la technologie de signature électronique ? (En fonction de la taille de l'entreprise)

n=364



Les entreprises de taille moyenne sont quasiment trois fois plus nombreuses que les très petites entreprises à faire état de difficultés à mesurer les avantages commerciaux.

● Moins de 10 employés
● 10-99 employés
● 100-5 000 employés



Plus de deux tiers (69 %) des PME les plus grandes sont tout à fait d'accord et plutôt d'accord pour affirmer qu'elles ont intégré la technologie de signature électronique aux autres systèmes métier, contre seulement deux cinquièmes (40 %) des TPE.

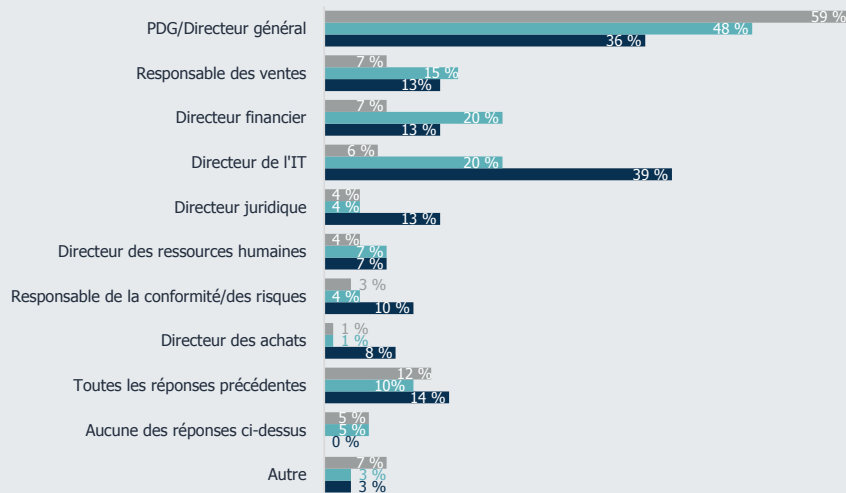
La disparité au niveau de l'intégration peut s'expliquer par les résultats présentés à la *Figure 5*. Plus de deux tiers (69 %) des PME les plus grandes sont tout à fait d'accord et plutôt d'accord pour affirmer qu'elles ont intégré la technologie de signature électronique aux autres systèmes métier, contre seulement deux cinquièmes (40 %) des TPE. Mais pour avancer que cette intégration a posé problème, encore faut-il s'y être attelé.

Il est également probable que, par la simplicité du reporting au sein d'une TPE, les avantages commerciaux de l'amélioration du processus soient nettement plus faciles à identifier dans une petite structure que dans une entreprise plus grande et plus complexe. De même, dans la majorité des très petites entreprises, l'adoption des signatures

électroniques est pilotée par le PDG ou le directeur général (DG). Par conséquent, l'exercice consistant à justifier le bien-fondé de cette technologie en vue d'obtenir un financement pose davantage problème dans les entreprises où il faut convaincre le conseil d'administration ou de direction (*Figure 12*).

En fait, le PDG/DG est la personne la plus susceptible de prendre les décisions relatives aux signatures électroniques dans les petites structures et les TPE (48 % et 59 %, respectivement). Dans les entreprises de taille moyenne, ces décisions relèvent légèrement plus souvent du directeur de l'IT (39 %) plutôt que du PDG/DG (36 %). Cela s'explique certainement par le fait que les très petites entreprises comptent seulement un ou deux responsables senior, qui s'occupent de tout.

FIGURE 12
Qui, au sein de votre entreprise, prend les décisions relatives aux signatures électroniques ? (En fonction de la taille de l'entreprise)



Le PDG ou DG est la personne la plus susceptible de prendre des décisions concernant les signatures électroniques dans les petites structures et les très petites entreprises.

● Moins de 10 employés
● 10-99 employés
● 100-5 000 employés

n=364

Conclusions et recommandations

Ces dernières années, les PME ont adopté massivement les signatures électroniques. Près des deux tiers des entreprises interrogées utilisent actuellement cette technologie dans certains aspects de leur activité. Elles perçoivent ses avantages pratiques (réduction des coûts et gains d'efficacité) et son importance stratégique (rôle des signatures électroniques dans la transformation digitale). Mais du côté des entreprises de plus grande taille, rares sont celles qui ont digitalisé l'intégralité de leurs processus de signature.

De plus, les résultats laissent entendre que, même si la technologie de signature électronique fait partie de leur stratégie de transformation digitale, la plupart des PME misent sur une introduction progressive plutôt que brutale. La technologie a toutes les chances de faire son entrée dans le service financier ou celui des ventes.

Toutefois, le terme « PME » est très large. Si le rapport fait état d'un large consensus sur les avantages de la technologie de signature électronique, il révèle également des différences majeures dans les difficultés que les PME ont rencontrées lors de son adoption et de son déploiement.

Les entreprises de taille moyenne sont plus susceptibles d'avoir adopté les signatures électroniques depuis plus longtemps que les autres, de les utiliser dans un plus grand nombre de fonctions et de les avoir intégrées à leurs autres processus et systèmes métier. Elles ont davantage tendance à confier les décisions relatives à la technologie au directeur de l'IT, et à juger difficile de justifier le bien-fondé de son utilisation et de mesurer son efficacité une fois qu'elle est en place.

Recommandations



Avant d'adopter les signatures électroniques ou d'étendre leur utilisation, il est important de cerner leurs avantages stratégiques et ciblés, mais aussi de mettre en place des mesures pour les évaluer.



Les entreprises qui envisagent de déployer les signatures électroniques doivent accorder une attention particulière aux difficultés que pose son adoption sur le plan humain.



Une adoption progressive est plus favorable qu'une intégration en bloc, à condition d'être capable de démontrer les avantages commerciaux à chaque étape.

Prendre contact

LONDON RESEARCH

Si la réalisation d'études B2B de qualité vous intéresse, contactez London Research.

➤ info@londonresearch.com



Pour en savoir plus, consultez le site web :

<https://acrobat.adobe.com/fr/fr/sign/business.html>