

SIGNATURES ÉLECTRONIQUES 2021: L'ACCÉLÉRATION DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE SÉCURISÉE



Résumé	3
Avant-propos d'Adobe	4
Introduction	5
1 Adoption et usage	7
2 Avantages des signatures électroniques	11
3 Difficultés à surmonter	13
Points à retenir	18
Annexe – Profils des participants	19

LONDON RESEARCH

À PROPOS DE LONDON RESEARCH

London Research se consacre essentiellement à la production de contenus basés sur des études, à destination d'audiences B2B. Nous sommes basés à Londres, mais notre approche et notre optique se veulent internationales. Nous travaillons essentiellement, mais non exclusivement, avec des agences et prestataires qui privilégient les technologies marketing (martech), et qui s'efforcent de construire un scénario convaincant à partir d'études solides et de points de données éclairants. 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 SIGN

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 de plus amples informations, consultez
<https://acrobat.adobe.com/fr/fr/sign.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. Entre 2012 et 2016, il était responsable des contenus chez Digital Doughnut, société sœur de London Research, et dirigeait 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
Cofondateur et directeur de London Research

Analyste chevronné en marketing digital et e-commerce, Linus est cofondateur et directeur de London Research, société créée en 2017. London Research est une société sœur de Digital Doughnut, première communauté au monde de professionnels du marketing et du digital, mais aussi de Demand Exchange, plateforme évoluée de génération de contacts B2B. Linus a passé 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 de tendances réalisés à partir d'enquêtes, guides d'achat et manuels de bonnes pratiques), il a lancé ClickZ Intelligence pour le spécialiste médias B2B Contentive. Linus est diplômé d'Oxford et de la Cranfield School of Management.



Résumé

La formidable accélération de la transformation digitale depuis le début de l'année 2020 est une conséquence inattendue de la Covid-19, les signatures électroniques faisant partie des technologies dont les entreprises se sont emparées pour répondre aux nouveaux besoins de leurs clients, collaborateurs et partenaires.

Selon une étude publiée par McKinsey & Company en octobre 2020, les entreprises ont réagi beaucoup plus rapidement qu'elles l'auraient cru¹. Elles ont réussi à utiliser plus massivement, et 25 fois plus vite que prévu, les technologies de pointe au niveau opérationnel et décisionnel.

Sur fond d'accélération générale, les avantages opérationnels des signatures électroniques (notamment les gains d'efficacité en interne et le renforcement de la collaboration, ainsi que la fluidité des expériences pour les équipes internes et les partenaires) sont même devenus encore plus significatifs lorsque les entreprises sont passées au télétravail et la possibilité de continuer à proposer aux clients des services exigeant une signature sécurisée ayant force exécutoire a également été primordiale pour ces acteurs. En juillet, par exemple, le service britannique du cadastre (Land Registry) a commencé à accepter les signatures électroniques, rendant possibles l'achat et la vente d'un bien immobilier par voie digitale².

Selon l'étude « Signatures électroniques 2021 » réalisée par London Research en partenariat avec Adobe, près des deux tiers (62 %) des entreprises sondées utilisent aujourd'hui des signatures électroniques dans certaines branches de leurs activités, soit une progression de 15 % puisqu'elles étaient à peine plus de la moitié (54 %) dans l'étude de 2020.

L'utilisation croissante des signatures électroniques en interne est tout aussi massive que l'augmentation du nombre d'entreprises qui y ont recours. Les fonctions IT, RH et juridique ont ainsi adopté cette technologie dans la moitié des entreprises sondées environ, contre approximativement un tiers l'an dernier. Les pôles marketing, transformation digitale et achats les talonnent.

Derrière ces chiffres clés, voici quelques-unes des autres conclusions de notre enquête réalisée auprès d'un millier d'entreprises :

- Le recours aux signatures électroniques est nettement plus important au sein des établissements réalisant un chiffre d'affaires annuel supérieur à € 50 M. Les trois quarts de ces grandes entreprises (75 %) reconnaissent exploiter cette technologie (en progression de 23 %), contre un peu plus de la moitié (56 %) des petites structures (en progression de 8 %).
- L'intégration avec les autres systèmes et plateformes est, quant à elle, nettement plus étroite, alors même que la proportion de grandes entreprises jugeant cette intégration délicate a reculé. Les intégrations avec les systèmes de vente/CRM et les systèmes RH/ERP sont les plus fréquentes.
- L'accélération du cycle de vente est le critère auquel se réfèrent le plus couramment les sondés (60 % d'entre eux) pour mesurer les avantages des signatures électroniques, confirmant l'utilisation prépondérante de cette technologie par les ventes. Viennent ensuite les gains d'efficacité (57 %) et la réduction des coûts (53 %).
- La principale difficulté que les entreprises rencontrent (ou prévoient de rencontrer) dans l'adoption des signatures électroniques est de convaincre leurs collaborateurs de les utiliser. Ensuite, elles doivent vérifier que leur choix technologique respecte les obligations réglementaires, à l'international en particulier, et offre des signatures sécurisées (autrement dit générées de telle manière qu'il est difficile de les répudier).
- Les entreprises qui n'envisagent pas d'adopter cette technologie avancent plus volontiers des problématiques de gestion ou organisationnelles que des motifs technologiques pour justifier leur décision.

MÉTHODOLOGIE

Un peu moins d'un millier d'entreprises (957) ont pris part à cette enquête mondiale réalisée entre novembre 2020 et janvier 2021, par London Research et sa société sœur Digital Doughnut, mais aussi par Adobe. Plus de la moitié (57 %) des participants étaient basés en Europe, les autres étant répartis dans d'autres régions du monde. Des informations détaillées sur le profil des sondés figurent à l'Annexe de ce rapport. L'enquête réalisée pour les besoins de l'édition 2020 du rapport a eu lieu entre novembre 2019 et février 2020, avant la pandémie de Covid-19. Elle portait sur 1 517 personnes.



Avant-propos d'Adobe



John Jolliffe

Responsable senior du développement stratégique,
Document Cloud
Adobe

L'année 2020 a été celle de la distanciation des relations. Nous sommes tous subitement passés aux réunions virtuelles, aux applications de messagerie et aux sites e-commerce. Rien d'étonnant donc à ce que certains rapports mentionnent que la transformation digitale opérée l'an dernier a permis de prendre plusieurs d'années d'avance en l'espace de quelques mois.

Et puisque les signatures électroniques sont aujourd'hui considérées comme une composante clé de la stratégie de transformation digitale d'une entreprise, il n'est guère surprenant non plus que l'étude « Signatures électroniques 2021 » réalisée par London Research en partenariat avec Adobe indique que la proportion d'entreprises utilisant cette technologie est passée d'une moitié environ à près de deux tiers. Les sociétés ont adhéré à une technologie gage d'efficacité et de collaboration étroite entre des équipes géographiquement dispersées, ce qui leur a permis de poursuivre les activités exigeant une signature.

Néanmoins, cet usage accru a également mis en lumière les difficultés auxquelles font face les entreprises dès lors qu'elles s'efforcent de mesurer les implications pratiques et juridiques du recours à différents types de signatures électroniques, dans le cadre d'opérations à l'international en particulier.

En développant l'utilisation des signatures électroniques à l'international, les entreprises doivent également composer avec les différentes lois et réglementations sur ces signatures dans les différents pays. Au passage, elles se rendent compte qu'une signature sécurisée est difficile à répudier en raison précisément de son mode de génération. Et cette étude établit aussi clairement qu'elles souhaitent que ce processus soit aussi aisé et intuitif que possible.

Éliminer les obstacles

Face à l'utilisation massive des signatures électroniques, et en particulier des signatures numériques sécurisées, nous examinons chez Adobe les difficultés auxquelles sont confrontées les entreprises dans la mise en œuvre de ce volet de leur transformation digitale, et nous faisons en sorte de solutionner leurs problèmes.

Certaines ressources, telles que les [pages d'information sur la validité juridique à l'international d'Adobe Sign](#)³, peuvent vous aider à gérer la problématique complexe de la législation et de la réglementation et à élaborer des politiques de signatures électroniques permettant de gérer efficacement le risque et, au final, de choisir avec discernement le type de signature à utiliser dans les différentes situations.

Adobe Sign a tout prévu. Il vous suffit de sélectionner le workflow de signature dont vous avez besoin et de gérer le risque pour tout type de transaction, de la simple signature électronique à la signature numérique qualifiée ultra-réglémentée dans le cloud. Désormais, vous bénéficiez systématiquement du degré de sécurité et d'authentification souhaité, grâce à une solution offrant un maximum de souplesse partout dans le monde.

Et pour les entreprises qui privilégient une expérience client mobile intuitive, Adobe Sign est l'outil le plus adapté aux signatures numériques dans le cloud. Il vous évite d'avoir à télécharger un document sur votre ordinateur, puis à insérer une carte à puce pour signer numériquement. Nous avons toutes les cartes en main pour accompagner nos clients dans ce parcours grâce à notre [vaste réseau de partenaires](#)⁴, ce qui vous permet de choisir les meilleurs identifiants digitaux, certificats et autres services de confiance intégrés à Adobe Sign en fonction de vos impératifs géographiques et sectoriels.



Introduction

Début 2020, avec l'arrivée de la Covid-19 et la mise en place de mesures de confinement et autres restrictions aux quatre coins du monde, les interactions avec les employeurs, les banques et les amis ont principalement eu lieu en ligne. Les entreprises se sont empressées de réagir et, de ce fait, selon Futurum Research, les six premiers mois de la pandémie « ont généré davantage de transformation digitale que ces dix dernières années, chaque initiative de transformation en cours faisant elle-même l'objet d'une accélération à grande échelle⁵ ».

En interne, les entreprises se sont adaptées au télétravail, s'assurant que leurs collaborateurs disposaient d'un accès en ligne aux outils, documents et méthodes de communication nécessaires pour rester à flot. En externe, elles ont pris conscience des besoins et contraintes créés par le nouveau comportement de leurs clients, et cherché des solutions digitales.

Les signatures électroniques constituent l'une des technologies phares en cette période de changement accéléré. De solution ponctuelle, elles sont devenues une composante clé de la stratégie de transformation digitale d'une entreprise.

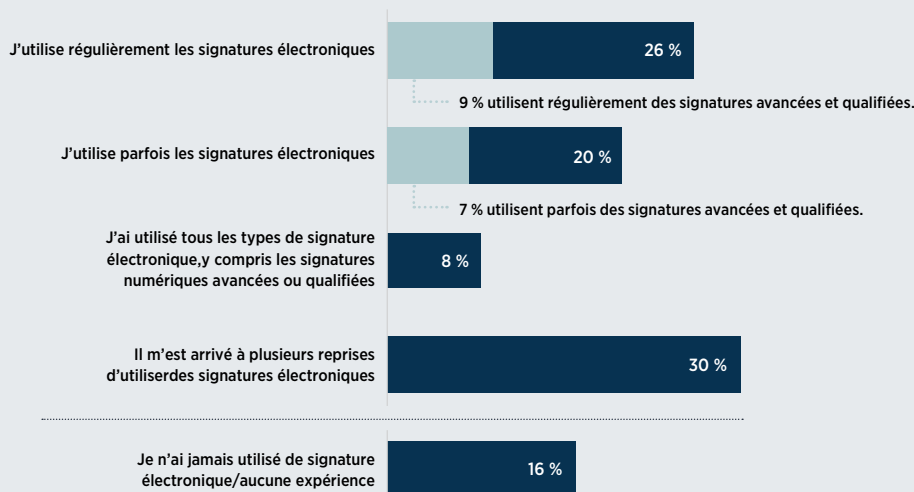
Selon la précédente étude réalisée par London Research en partenariat avec Adobe⁶ et publiée début 2020, les utilisateurs avaient constaté les principaux avantages suivants :

- Gains de productivité sur les appareils mobiles (possibilité de signer en tout lieu notamment)
- Amélioration de l'expérience et de la fluidité pour les clients
- Gains d'efficacité en interne et collaboration optimisée

Tous ces avantages, parfaitement respectueux de la validité juridique ou de la sécurité, expliquent que la rapidité d'adoption, y compris celle des signatures numériques à base de certificats, a grandement contribué à assurer la continuité de l'activité des entreprises en 2020 et encore aujourd'hui, en 2021, durant cette pandémie.

Par conséquent, fin 2020-début 2021, London Research a réalisé une nouvelle enquête sur l'utilisation des signatures électroniques afin d'analyser l'évolution de leur taux d'adoption depuis la précédente étude, ainsi que leurs modalités d'utilisation par tel ou tel service, à telle ou telle fin. Nous voulions également refaire le point sur la perception de leurs avantages et leur quantification, ainsi que sur les obstacles à leur adoption. Ce rapport a été rédigé sur la base des conclusions de cette enquête.

FIGURE 1
Avez-vous déjà
utilisé les signatures
électroniques dans
votre entreprise ?



La grande majorité des professionnels interrogés utilisent déjà les signatures électroniques dans le cadre des fonctions qu'ils exercent au sein de leurs entreprises.

Qu'est-ce qu'une signature électronique ?

Les signatures électroniques (ou e-signatures) servent à faire valoir l'acceptation d'un contrat ou d'un dossier. Si l'apposition d'une signature électronique est aussi simple que de saisir un nom dans un document, son association à un certificat numérique assure une plus grande sécurité car elle garantit l'identité du signataire. Sa valeur légale devient donc indiscutable. Lorsqu'elles sont

adossées à des certificats numériques, les signatures électroniques sont tout simplement appelées signatures numériques. Les questions posées dans le cadre de l'édition 2021 de l'enquête portent sur tous les types de signature électronique, notamment les signatures numériques. La *Figure 1* ventile l'utilisation des différents types de signature électronique en fonction des participants.

Définition des signatures électroniques dans l'UE

Les signatures électroniques sont très répandues dans l'Union européenne (UE), où leur utilisation est encadrée par le Règlement (UE) n°910/2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques (communément appelé Règlement eIDAS). Ce dernier établit une distinction entre trois types de signature électronique :

I. Les signatures électroniques simples ou élémentaires

qui englobent toute donnée au format électronique jointe ou logiquement associée à d'autres données au format électronique, et utilisée par le signataire pour signer.

Ce type de signature s'accompagne d'une authentification classique de l'identité du signataire, basée sur son adresse e-mail et sur l'adresse IP utilisée pour signer.

II. Les signatures électroniques avancées (AdES)

qui présentent les caractéristiques suivantes :

- elles sont exclusivement liées au signataire ;
- capables de l'identifier ;
- créées en utilisant les données de création de signatures électroniques sur lesquelles le signataire est à peu près sûr de disposer du contrôle exclusif ; et
- liées aux données signées de manière à pouvoir détecter toute modification ultérieure des données.

Dans Adobe Sign, l'authentification de l'identité du signataire se matérialise par l'émission d'un certificat numérique par une autorité de certification accréditée, couplée à l'utilisation d'une authentification multifactorielle.

III. Les signatures électroniques qualifiées (QES)

ont la même valeur juridique qu'une signature manuscrite et, en tant que signatures électroniques avancées :

- sont créées par un système de création de signatures électroniques qualifiées ; et
- reposent sur un certificat qualifié.

Dans Adobe Sign, l'authentification de l'identité du signataire se matérialise par l'émission d'un certificat numérique par une autorité de certification accréditée dans l'UE, également certifiée ISO 15408.

De plus amples informations sur la [légalité des différents types de signature électronique](https://www.adobe.com/fr/trust/document-cloud-security/cloud-signatures-legality.html) par pays sont disponibles sur le site web Adobe⁷.

1

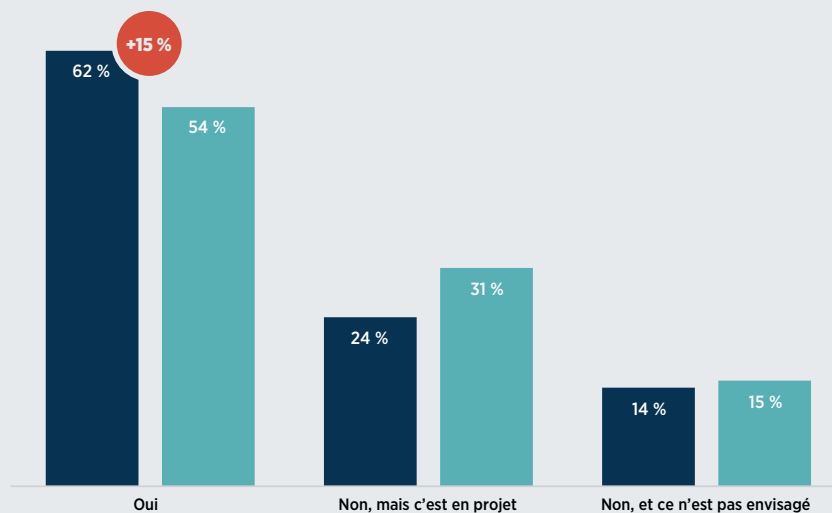
Adoption et usage

L'utilisation de la technologie de signature électronique est de plus en plus massive depuis début 2020 et connaît une hausse de 15 % depuis l'enquête réalisée l'an dernier. Ainsi, 62 % des entreprises sondées y ont aujourd'hui recours, contre 54 % auparavant (*Figure 2*). Dans le même temps, la proportion d'entreprises prévoyant de recourir aux signatures électroniques a reculé, passant d'un tiers (31 %) à un quart (24 %), mais celle n'envisageant pas d'adopter cette technologie est restée quasi identique (14 % en 2021, contre 15 % en 2020). En d'autres termes, l'utilisation accrue des signatures électroniques s'explique par la concrétisation de projets pré-existants dans certaines entreprises.

L'analyse de ces chiffres rapportée à la taille des entreprises met en lumière une différence intéressante. Parmi les petites structures (celles réalisant un chiffre d'affaires annuel inférieur à € 50 M), la proportion de celles qui font appel aux signatures électroniques n'a progressé que de 8 %, pour ressortir à 56 % (*Figure 3*). En revanche, parmi les grandes entreprises (*Figure 4*, celles dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à € 50 M), l'utilisation a augmenté de 23 %, pour s'établir à 75 %.

L'explication la plus plausible est que les grandes entreprises disposent simplement de plus de ressources pour poursuivre leur modernisation et leur transformation malgré la pandémie.

FIGURE 2
Votre entreprise utilise-t-elle les signatures électroniques dans une branche quelconque de son activité ?



La proportion de professionnels affirmant que leurs entreprises utilisent des signatures électroniques a augmenté de 15 %, passant de 54 % à 62 % en un an.

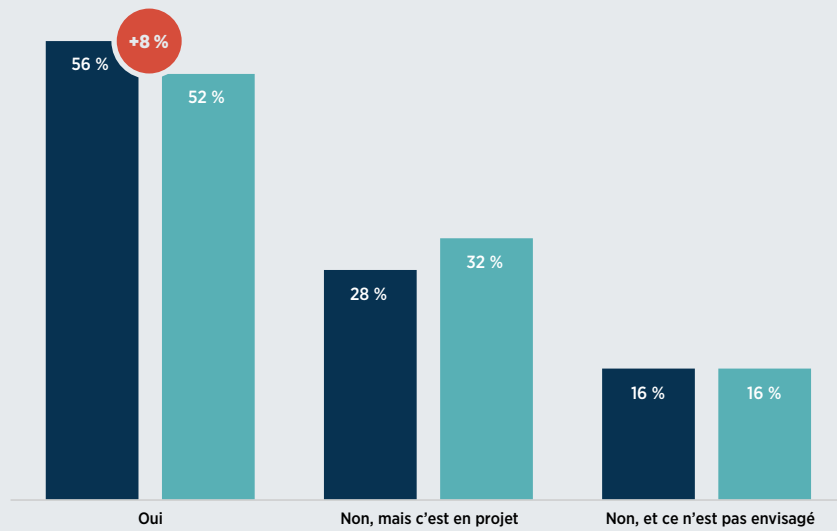
● 2021
● 2020

**PETITES
ENTREPRISES**

réalisant un chiffre
d'affaires annuel
inférieur à € 50 M

FIGURE 3

Proportion
d'entreprises
utilisant les
signatures
électroniques
dans une branche
quelconque de leur
activité



La proportion de petites entreprises utilisant des signatures électroniques a augmenté de 8 %, passant de 52 % à 56 % en un an.

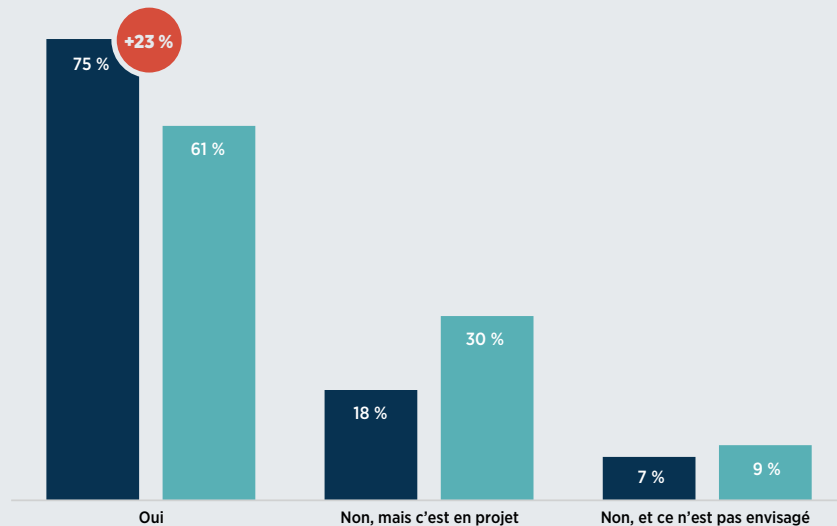
● 2021
● 2020

**GRANDES
ENTREPRISES**

réalisant un chiffre
d'affaires annuel
supérieur à € 50 M

FIGURE 4

Proportion
d'entreprises
utilisant les
signatures
électroniques
dans une branche
quelconque de leur
activité



La proportion de grandes entreprises utilisant des signatures électroniques a augmenté de 23 %, passant de 61 % à 75 % en un an.

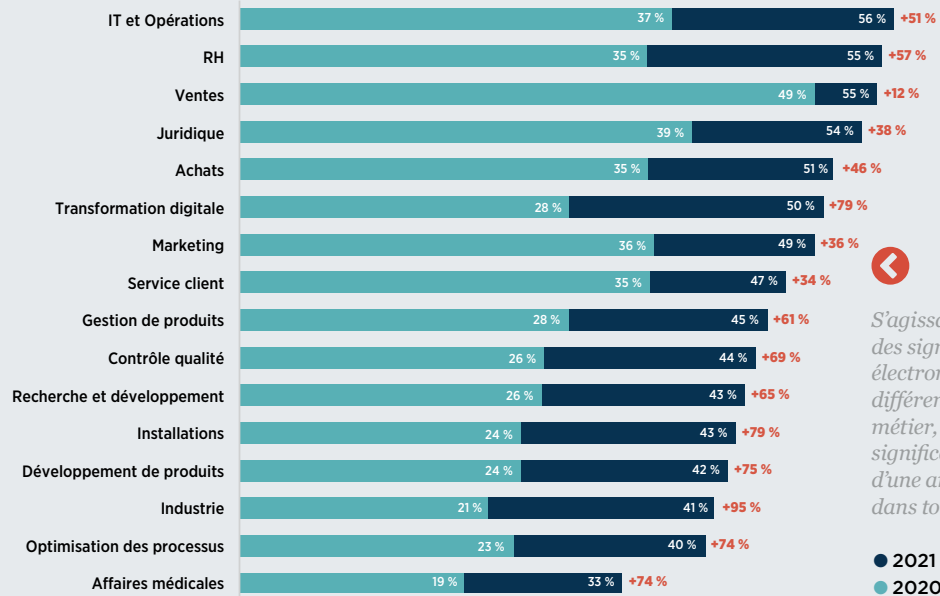
● 2021
● 2020

Des niveaux d'utilisation en hausse dans tous les services

Comme l'indique la *Figure 5*, dans l'étude de l'an dernier, les ventes devançaient tous les autres services en termes d'utilisation des signatures électroniques (49 %). Venaient ensuite le service juridique, à 10 points de pourcentage d'écart (39 %), suivi par l'IT et les opérations (37 %), le marketing (36 %), puis les RH, les achats et le service client (également à 35 %).

Un an plus tard, l'étude de 2021 fait état d'une progression spectaculaire de l'utilisation des signatures électroniques dans tous les services. L'adoption des signatures électroniques par l'IT et les opérations, les RH et le service juridique a bondi pour atteindre des niveaux de l'ordre de celui des ventes (qui a lui-même augmenté pour atteindre 55 %). Les services marketing, transformation digitale et achats (tous aux alentours de 50 %) ne sont pas très loin derrière. Même les fonctions qui étaient à la traîne l'an dernier (comme l'industrie et le développement de produits) réalisent des remontées spectaculaires, en doublant quasiment l'utilisation.

FIGURE 5
Proportion de participants utilisant les signatures électroniques pour tout un ensemble de fonctions (variation en glissement annuel)

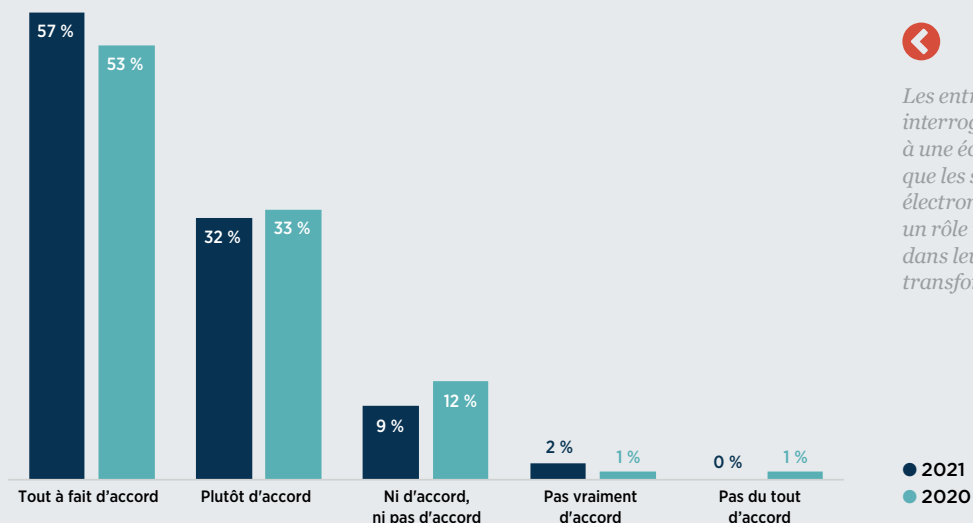


S'agissant de l'utilisation des signatures électroniques par les différentes fonctions métier, une hausse significative est constatée d'une année sur l'autre dans tous les services.

Pour la petite histoire, le modèle de loin le plus couramment utilisé pour l'adoption des signatures électroniques consiste à d'abord exploiter cette technologie dans un service (les ventes, en général) en guise de solution tactique et, au vu des avantages qui en découlent, à faire des adeptes dans d'autres services, en particulier l'IT⁸. En termes d'utilisation, la modeste progression observée dans le service des ventes couplée à celle, nettement plus marquée, partout ailleurs, tend à démontrer que cette mécanique a fait son œuvre dans les 12 mois qui se sont écoulés entre les deux enquêtes.

La progression la plus intéressante, dans ce contexte, est la hausse de 79 % du nombre de services de transformation digitale faisant appel à des signatures électroniques. Comme le montre la Figure 6, les entreprises reconnaissent à une écrasante majorité que la technologie de signature électronique joue un rôle important dans leur stratégie de transformation digitale (89 % étant « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » avec cette affirmation). Le nombre de services de transformation digitale ayant adopté une technologie de signature électronique en l'espace d'un an a quasiment doublé, ce qui tend à prouver que leur discours est suivi d'actes et se traduit par une utilisation accrue des signatures électroniques dans tous les services.

FIGURE 6
Estimez-vous que les signatures électroniques jouent un rôle important dans la stratégie de transformation digitale de votre entreprise ?



Les entreprises interrogées reconnaissent à une écrasante majorité que les signatures électroniques jouent un rôle important dans leur stratégie de transformation digitale.

Progression en parallèle des cas d'usage

La *Figure 7* met en évidence la progression de l'adoption des signatures électroniques entre 2020 et 2021 dans certains cas d'usage spécifiques au sein de différents pôles. Les hausses les plus spectaculaires sont logiquement intervenues dans ceux (comme nous l'avons vu à la *Figure 5*) où l'utilisation des signatures électroniques a connu la plus forte progression.

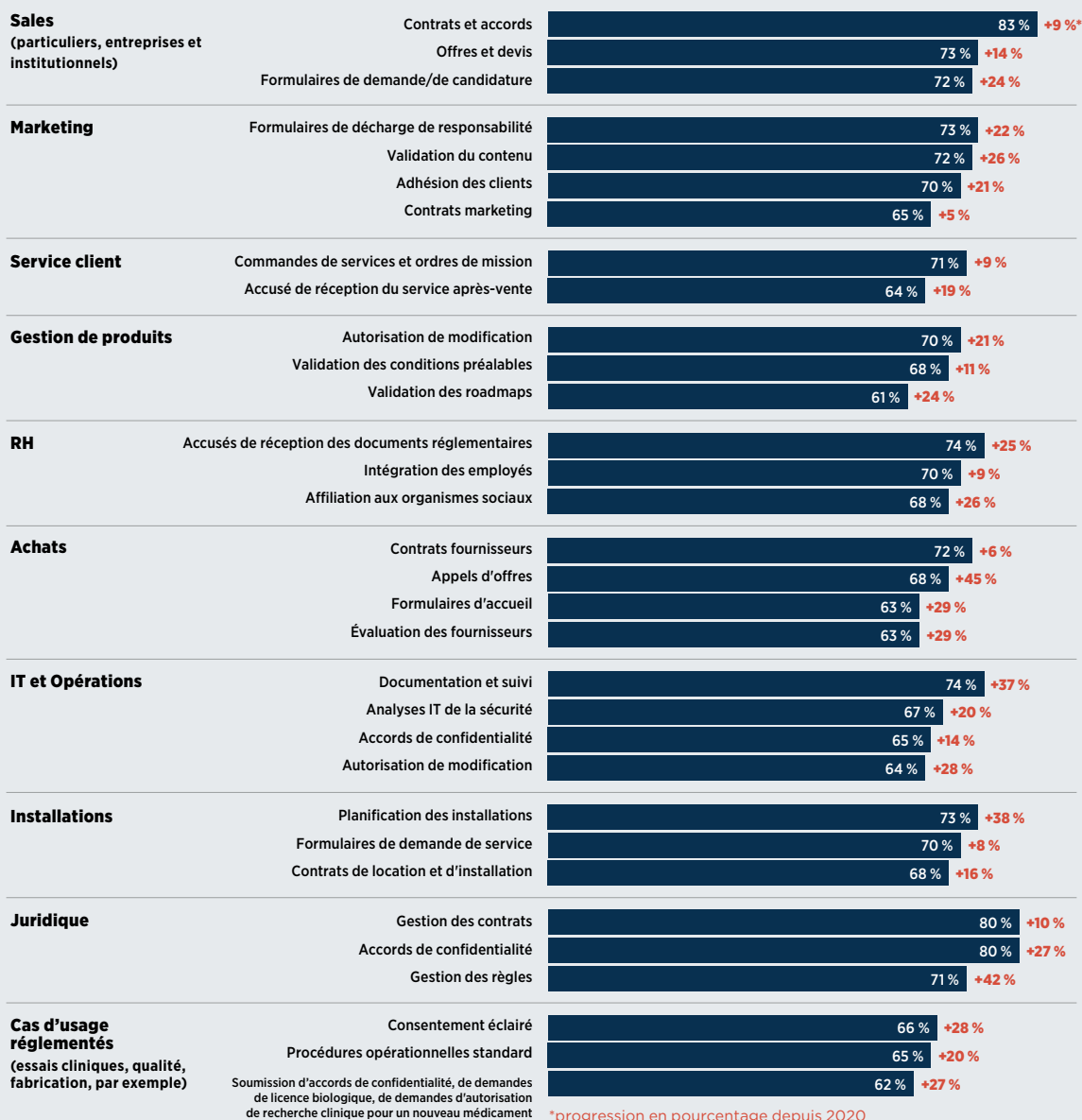
Le recours à cette technologie a grimpé en flèche dans les services IT et installations, en hausse de 51 % et 79 % respectivement (*Figure 5*). Dans l'IT et les opérations, l'utilisation d'une plateforme de signature électronique pour accélérer la documentation et le suivi des ressources a progressé de 37 %, passant de 54 % en 2020 à 74 % en 2021, tandis qu'en matière

de planification des installations, l'essor est de 38 %, passant de 53 % à 73 %.

Même si l'augmentation du nombre de services juridiques faisant appel aux signatures électroniques a été relativement modeste (38 %), le cas d'usage que représente la gestion des règles au moyen d'une plateforme de signature électronique s'est inscrit en hausse de 42 %, la deuxième plus forte progression de cette enquête (*Figure 7*). Il est devancé par les appels d'offres dans les achats qui, en passant de 47 % à 68 %, ont enregistré une progression de 45 %.

Globalement, toutes ces évolutions donnent lieu à une progression de l'utilisation des signatures électroniques. La généralisation de l'adoption dans les cas d'usage cités se situe aujourd'hui dans une fourchette comprise entre 83 % et 61 %, contre 76 % et 45 % dans l'enquête précédente.

FIGURE 7
Utilisation d'une
plateforme
de signature
électronique
pour différents
cas d'usage (par
fonction métier)



*progression en pourcentage depuis 2020

2

Avantages des signatures électroniques

Selon l'édition 2020 de l'enquête qui, répétons-le, a été réalisée avant que la pandémie ne mette le monde sous cloche, les sondés étaient déjà fort sensibilisés aux avantages des signatures électroniques (*Figure 8*).

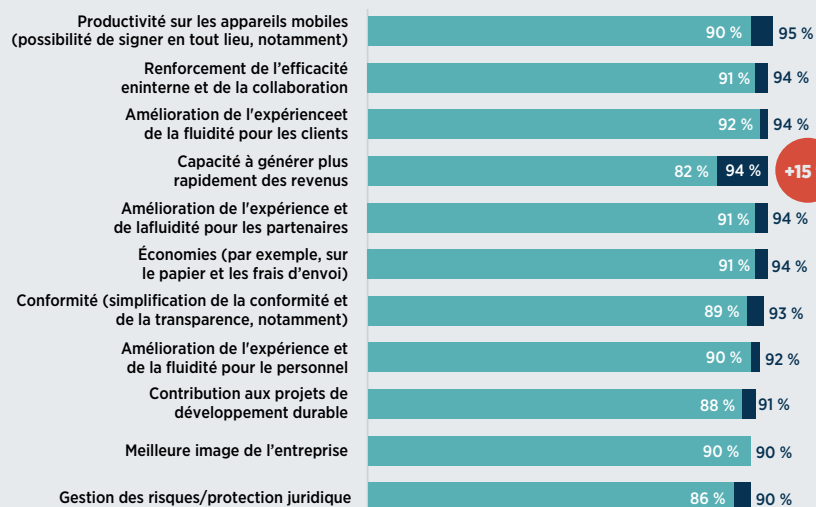
Sur le modèle des niveaux d'utilisation, durant les 12 mois qui ont suivi, la quasi-totalité de ces avantages sont devenus encore plus flagrants à leurs yeux. Un seul (« meilleure image de l'entreprise ») est demeuré inchangé à 90 %. La proportion d'entreprises qualifiant de « majeurs » ou « mineurs » la plupart des avantages cités a progressé dans une fourchette comprise entre deux et cinq points de pourcentage.

Seule exception notable : la « capacité à générer plus rapidement des revenus », qui s'inscrit en hausse de 15 %, à 94 %. La raison la plus plausible tient à la longueur du cycle de vente. Si les effets sur quantité

d'autres volets de l'activité peuvent commencer à être mesurés dès le premier jour, la génération plus rapide de revenus ne pourra, elle, s'observer qu'à l'issue d'au moins un cycle de vente, voire à plus long terme pour plus de certitude.

Même si cette technologie fait quasiment l'unanimité, certains de ses avantages sont jugés plus importants que d'autres (*Figure 9*). Les avantages commerciaux indéniables tels que les gains de productivité et d'efficacité sont davantage pris en considération que ceux, plus « immatériels », comme le développement durable ou l'amélioration de l'image de l'entreprise. Entre les deux, le fait que cette technologie facilite la tâche des clients, des collaborateurs ou des partenaires, au même titre que sa conformité, sont qualifiés d'avantages majeurs par environ deux tiers des sondés.

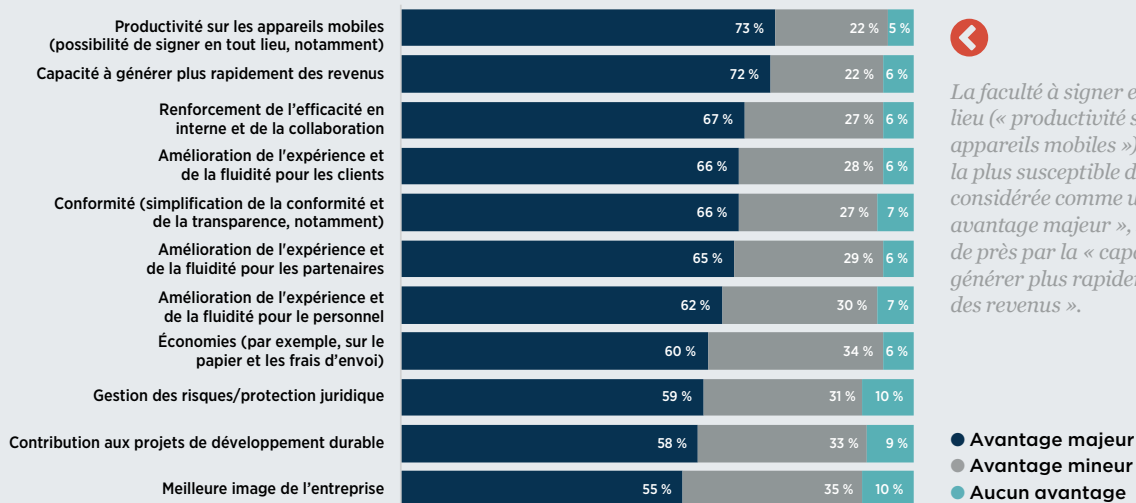
FIGURE 8
Proportion de sondés considérant les éléments suivants comme des avantages (« majeurs » ou « mineurs ») des signatures électroniques



La proportion d'entreprises reconnaissant dans la « capacité à générer plus rapidement des revenus » un avantage des signatures électroniques a progressé de 15 %, passant de 82 % à 94 %.

● 2021
● 2020

FIGURE 9
Les éléments suivants vous apparaissent-ils comme des avantages des signatures électroniques ?



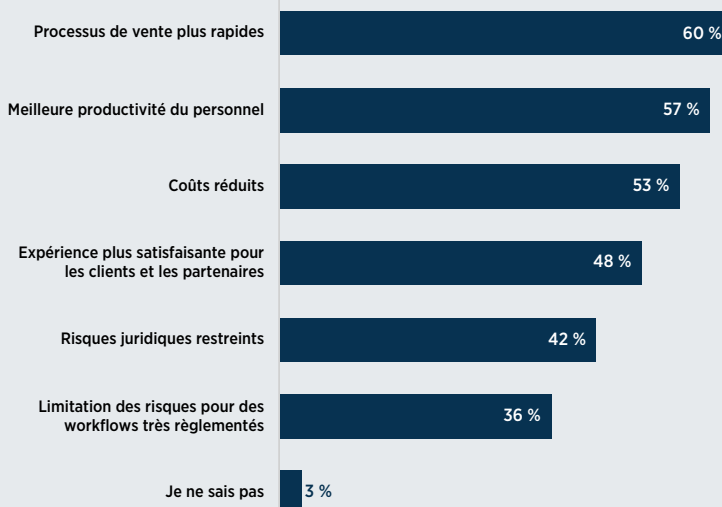
La faculté à signer en tout lieu (« productivité sur les appareils mobiles ») est la plus susceptible d'être considérée comme un « avantage majeur », suivie de près par la « capacité à générer plus rapidement des revenus ».

Quantification des avantages

Comme indiqué plus haut, prendre conscience des avantages des signatures électroniques et être capable de les quantifier sont deux choses différentes. Comme le montre la *Figure 10*, l'accélération du cycle de vente est le critère auquel se réfèrent le plus fréquemment les sondés (60 % d'entre eux) pour quantifier les avantages des signatures électroniques, ce qui cadre avec le fait que le pôle ventes reste l'un des trois premiers utilisateurs de cette technologie en entreprise.

Viennent ensuite les gains d'efficacité (57 %) et la réduction des coûts (53 %). Près de la moitié des participants (48 %) se réfèrent à la satisfaction accrue des clients et/ou des partenaires, et ils sont presque aussi nombreux à prendre comme mesure la réduction des risques.

FIGURE 10
Sur quels critères quantifiez-vous les avantages des signatures électroniques ?



Les avantages des signatures électroniques ont des chances d'être quantifiés d'après les trois critères suivants : processus de vente plus rapides, meilleure productivité du personnel et coûts réduits.

3

Surmonter les difficultés

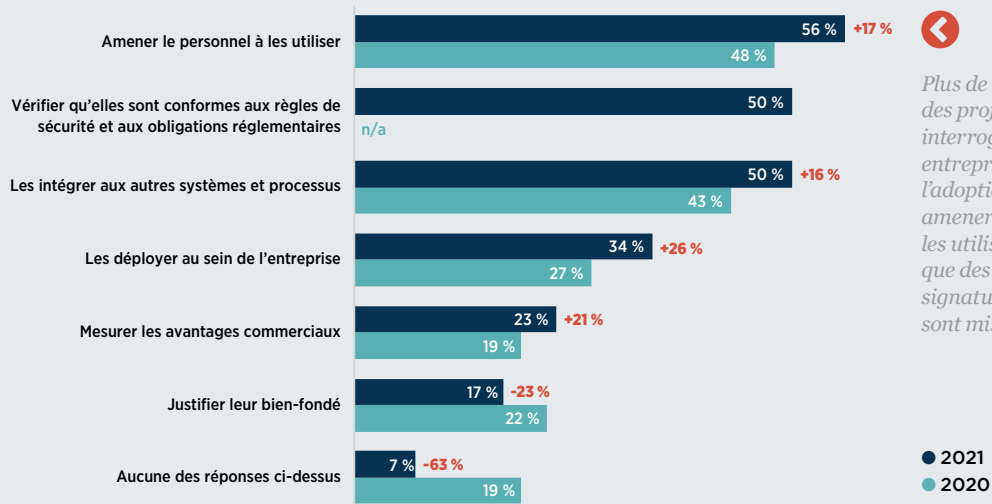
Comme pour toute nouvelle technologie, les entreprises adoptant des signatures électroniques devront surmonter certaines difficultés. Pour les petites entreprises (*Figure 11*), le plus difficile est d'amener les collaborateurs à les utiliser (cité par 56 % des participants, contre 48 % l'an dernier, soit une progression de 17 %). Il leur faut ensuite vérifier qu'elles sont conformes aux règles de sécurité et aux obligations réglementaires* (50 %), et les intégrer aux autres systèmes et processus, ce qui pose problème à la moitié des petites structures sondées (50 % d'entre elles, contre 43 %, soit une progression de 16 %).

Il convient de noter que la sécurité des signatures électroniques englobe deux aspects. Le premier est la sécurité de l'infrastructure : protéger les systèmes et les données contre les cyberattaques. Le second, qui s'applique ici, a trait à la sécurité de la signature électronique, qui doit être générée de façon à être difficile à répudier.

**PETITES
ENTREPRISES**
réalisant un chiffre
d'affaires annuel
inférieur à € 50 M

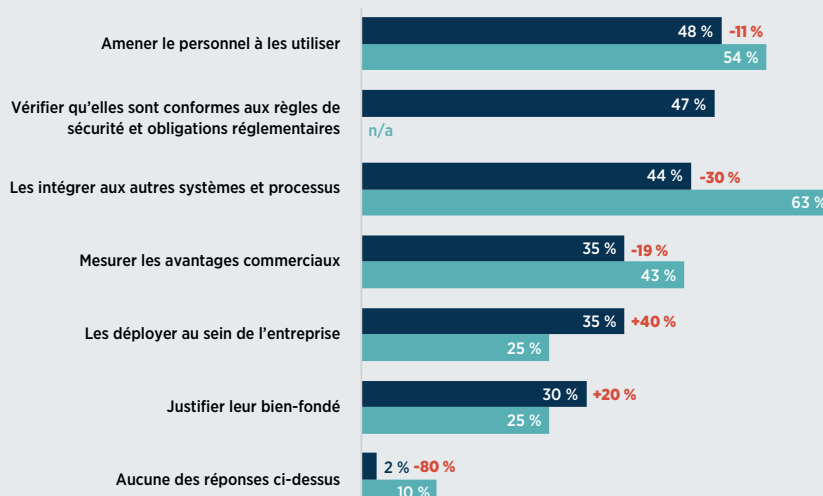
FIGURE 11
Quelles sont les
difficultés que vous
avez rencontrées ou
pourriez rencontrer
en introduisant
les signatures
électroniques dans
votre entreprise ?

*Remarque sur la méthodologie : « Vérifier qu'elles sont conformes aux règles de sécurité et aux obligations réglementaires » était une nouvelle difficulté ajoutée à l'enquête de cette année.



Plus de la moitié
des professionnels
interrogés dans de petites
entreprises (56 %) jugent
l'adoption difficile («
amener le personnel à
les utiliser ») dès lors
que des plateformes de
signatures électroniques
sont mises en place.

● 2021
● 2020

**GRANDES
ENTREPRISES**réalisant un chiffre
d'affaires annuel
supérieur à € 50 M**FIGURE 12**
Quelles sont les
difficultés que vous
avez rencontrées ou
pourriez rencontrer
en introduisant
les signatures
électroniques dans
votre entreprise ?**Remarque sur la méthodologie : «
Vérifier qu'elles sont conformes aux
règles de sécurité et aux obligations
réglementaires » était une nouvelle
difficulté ajoutée à l'enquête de cette
année.*

Dans les grandes structures, les participants sont nettement moins nombreux que l'an dernier à juger l'intégration aux autres systèmes et processus problématique (44 % contre 63 %).

● 2021
● 2020

Analysons à présent les difficultés rencontrées par les grandes entreprises lorsqu'elles ont recours aux signatures électroniques. La *Figure 12* montre que, si ces entités énumèrent les trois mêmes premières difficultés que les petites structures, un plus faible pourcentage d'entre elles les juge individuellement problématiques. Par exemple, « amener le personnel à les utiliser » est la difficulté la plus fréquemment citée par les deux groupes, mais elle n'est avancée que par 48 % des grandes entreprises contre 56 % des petites.

Par ailleurs, il semblerait que les grandes entreprises réussissent mieux surmonter leurs principales difficultés que les petites structures. Seules 48 % des grandes entreprises estiment aujourd'hui qu'amener leur personnel à utiliser les signatures électroniques pose problème (contre 54 % dans l'enquête de 2020, en recul de 11 %), tandis que 44 % sont du même avis concernant leur intégration aux autres systèmes et processus (contre 63 % l'an dernier, en baisse de 30 %). Or, c'est le phénomène inverse que l'on observe dans les petites entreprises : 56 % jugent problématique le fait d'amener leur personnel à utiliser les signatures électroniques (contre 48 % en 2020, en hausse de 17 %) et 50 % partagent cet avis s'agissant de leur intégration aux autres systèmes (contre 43 % en 2020, en progression de 16 %).

Voilà qui conforte l'idée selon laquelle l'année écoulée a été marquée par une phase « d'accélération » dans l'adoption progressive des signatures électroniques par nombre d'entreprises. Le fait que les grandes entreprises soient aujourd'hui moins nombreuses à pâtir des trois difficultés en question laisse supposer qu'elles ont été aplanies dans les implémentations initiales et que le déploiement des signatures électroniques a été facilité.

Cette différence entre les grandes et les petites entreprises peut s'expliquer par les niveaux contrastés de ressources à disposition. Il est probable que les grandes structures seront plus expérimentées pour procéder aux vérifications d'usage sur les nouvelles technologies, et pourront mobiliser davantage de personnel à cet effet. De même, elles sont plus susceptibles de posséder l'expertise IT nécessaire pour simplifier l'intégration, à une époque où le service IT est tout particulièrement sollicité par la transformation digitale.

Le petit nombre de grandes entreprises assimilant l'intégration à une difficulté s'explique également par les optimisations technologiques, qui facilitent l'intégration entre les systèmes.

Il est intéressant de noter que les difficultés à mesurer les avantages commerciaux des signatures électroniques préoccupent nettement moins les petites entreprises (23 %, contre 35 % des grandes entreprises). De même, la justification du bien-fondé de cette technologie pose nettement moins de problèmes aux petites structures qu'aux grandes (17 % contre 30 %). L'avantage dont bénéficient apparemment les petites entreprises sur ces deux points peut s'expliquer par leurs structures de reporting et de comptabilité simplifiées, qui facilitent l'accès aux chiffres demandés.

Expansion internationale et validité juridique

À présent que nous avons identifié les difficultés auxquelles se heurtent les grandes et les petites structures en introduisant les signatures électroniques en interne, intéressons-nous aux fonctionnalités qu'elles recherchent dans une solution de signature électronique.

Les entreprises sont parfaitement conscientes des avantages de l'utilisation accrue des signatures électroniques à l'international, mais le fait que la moitié d'entre elles jugent difficile de vérifier leur conformité aux règles de sécurité et aux obligations réglementaires (*Figures 11 et 12*) atteste de l'absolue nécessité de bénéficier de conseils fiables sur la légalité des signatures électroniques dans l'ensemble des juridictions.

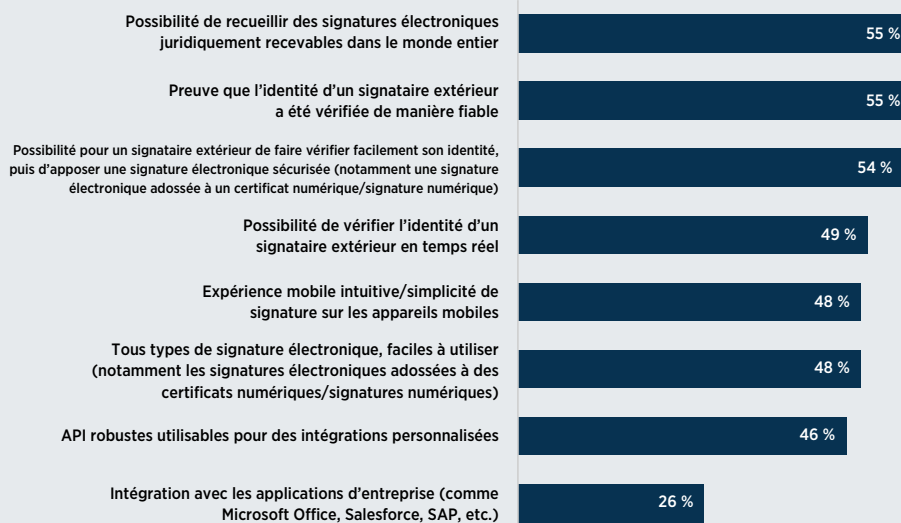
En outre, la preuve de vérification de l'identité d'un signataire, fonctionnalité incontournable d'une solution de signature électronique pour 55 % des participants (*Figure 13*), augure d'une tendance à privilégier les signatures numériques sécurisées, adossées à un certificat. Néanmoins, certains critères tels que la possibilité de vérifier facilement l'identité des signataires extérieurs (54 %), de faire en sorte que cette vérification s'opère en temps réel (49 %), de bénéficier de signatures électroniques simples d'emploi (48 %) ainsi que de signatures intuitives sur les appareils mobiles (48 % également) donnent à penser que les utilisateurs exigent avant toute chose une technologie fluide leur facilitant au maximum la tâche lors du déploiement de ces signatures sécurisées.

Les plateformes de signature électronique avec fonctionnalités intégrées apportant des solutions dans ces domaines procurent à leurs utilisateurs une plus grande tranquillité d'esprit et limitent les risques encourus, tout en incitant encore davantage les plus frileux à recourir aux signatures électroniques.

L'avènement de la signature numérique dans le cloud, qui évite aux signataires de connecter des cartes à puce et des clés USB à certains appareils, répond déjà à ce besoin de mobilité. L'émergence d'un réseau composé de nouveaux fournisseurs d'identité et de technologies inédites devrait radicalement simplifier l'expérience utilisateur dans ce domaine et éliminer les obstacles au déploiement.

FIGURE 13

Veillez sélectionner les cinq principales fonctionnalités dont vous avez besoin dans une solution de signature électronique.



Les fonctionnalités les plus importantes dans une plateforme de signature électronique ont trait à leur légalité à l'international et à la vérification de l'identité des signataires.

Intensification des intégrations, en particulier avec les systèmes de vente/CRM et RH/ERP

Dans cette partie, nous analyserons en détail l'intégration des signatures électroniques, d'abord dans les petites entreprises (Figure 14), puis dans les grandes (Figure 15).

S'agissant des petites entreprises, globalement, les taux d'intégration de la technologie de signature électronique avec les six autres systèmes métier cités dans l'enquête de 2021 sont supérieurs à ceux de 2020. En outre, le pourcentage de sondés ayant choisi « aucune des réponses ci-dessus » ne s'élève plus qu'à 19 % cette année (contre 30 % en 2020), autre signe manifeste d'une intégration plus étroite.

Près de la moitié des petites entreprises sondées (48 %) intègrent leur plateforme de signature électronique avec des systèmes de vente/CRM, et un peu plus du tiers d'entre elles (35 %) ont mis en place des intégrations avec des systèmes RH/ERP. Elles sont un peu moins d'un tiers à intégrer leurs signatures électroniques avec des systèmes de collaboration/productivité (29 %), des solutions de gestion du cycle de vie des contrats/systèmes de configuration des tarifications et des devis (29 % également), et des systèmes de gestion du contenu/gestion de l'expérience (27 %).

Cette dernière intégration est celle qui a connu la plus forte progression dans les petites structures depuis l'enquête réalisée en 2020 (108 %). Si la proportion de petites entreprises mettant à profit les autres intégrations a augmenté en points de pourcentage à un seul chiffre, les intégrations avec les systèmes de gestion du contenu/gestion de l'expérience ont, quant à elles, plus que doublé (de 13 % à 27 %). Autre intégration affichant une croissance exceptionnelle : les systèmes RH/ERP, avec lesquels le niveau d'intégration a augmenté de 67 % et concerne à présent 35 % des petites entreprises.

En ce qui concerne les grandes entreprises (Figure 15), la tendance est globalement identique : les taux d'intégration de la technologie de signature électronique avec les six autres systèmes métier cités dans l'enquête de 2021 sont supérieurs à ceux de 2020. En outre, le pourcentage de participants ayant choisi « aucune des réponses ci-dessus » s'élève à 5 % cette année (contre 13 % en 2020), autre signe manifeste d'une intégration plus étroite.

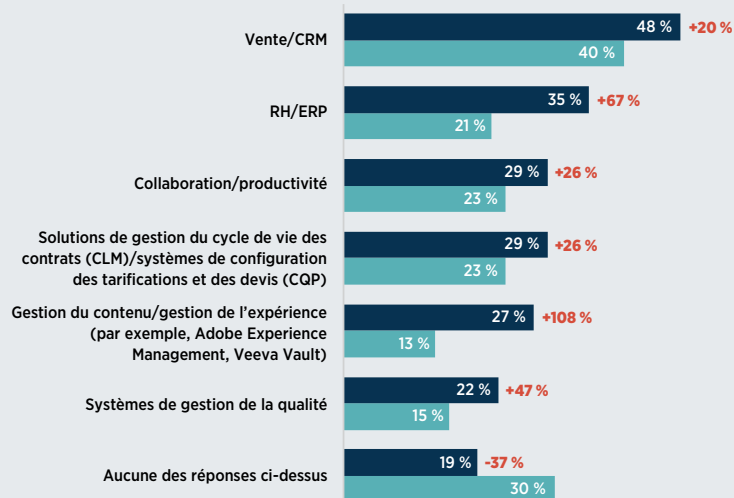
Dans les grandes entreprises, les signatures électroniques s'intègrent le plus fréquemment avec les systèmes RH/ERP (50 %), puis avec les ventes/CRM (46 %). Selon une étude distincte réalisée par Aberdeen pour le compte d'Adobe, quand les entreprises intègrent les signatures électroniques avec des systèmes clés, comme Microsoft Dynamics et SharePoint, leurs clients ont 80 % plus de chances d'être très satisfaits et le chiffre d'affaires est 28 % plus susceptible d'augmenter⁹.

D'après notre étude, dans les grandes entreprises, l'intégration des signatures électroniques avec les autres systèmes métier affichant la plus forte progression, de 2020 à 2021, concerne les systèmes de gestion de la qualité, qui ont plus que doublé (passant de 18 % à 40 % des participants), et les systèmes de gestion du contenu/gestion de l'expérience (hausse de 86 %, de 21 % à 39 %).

PETITES ENTREPRISES

réalisant un chiffre d'affaires annuel inférieur à € 50 M

FIGURE 14
Avec quels autres systèmes métier votre solution de signature électronique s'intègre-t-elle ?

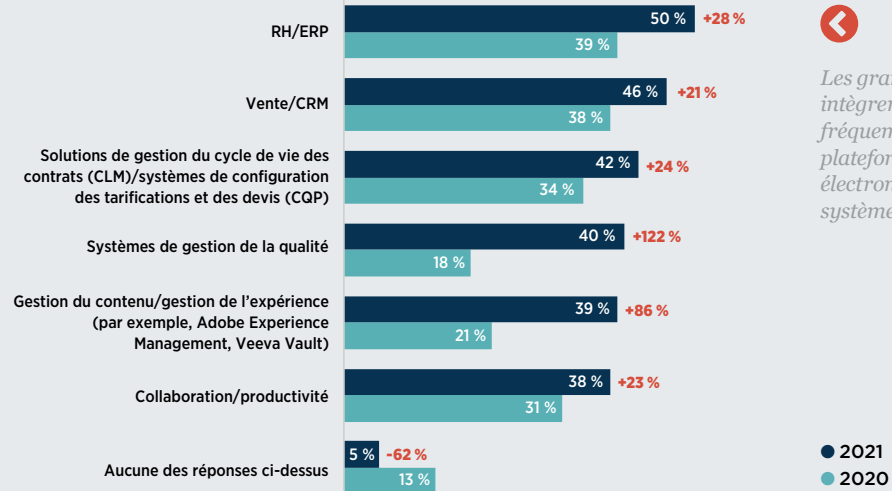


Près de la moitié des petites entreprises interrogées (48 %), contre 40 % en 2020, intègrent leur plateforme de signature électronique avec leurs systèmes de vente/CRM.

● 2021
● 2020

**GRANDES
ENTREPRISES**

réalisant un chiffre
d'affaires annuel
supérieur à € 50 M

FIGURE 15
Avec quels autres
systèmes métier
votre solution
de signature
électronique
s'intègre-t-elle ?

Les grandes entreprises intègrent le plus fréquemment leur plateforme de signature électronique avec leurs systèmes RH/ERP (50 %).

La culture d'entreprise et les aspects juridiques sont toujours des freins à l'adoption

Pour terminer, l'enquête s'est intéressée aux raisons qui ont poussé certaines entreprises à ne pas adopter les signatures électroniques (Figure 16). Près d'un cinquième d'entre elles (18 %) affirment que le principal obstacle demeure l'incertitude autour de la validité juridique de ces signatures. Viennent ensuite la méconnaissance des avantages (13 %) et la culture d'entreprise (13 %) également.

Si l'on regroupe les préoccupations de même ordre, il s'avère que les problématiques de gestion/organisationnelles représentent les deux tiers (69 %) des obstacles, tandis que les problématiques technologiques comptent pour environ un tiers.

Tout cela tend à démontrer que la technologie de signature électronique continue de se développer, y compris dans les entreprises n'envisageant pas de l'adopter pour l'instant, et que les principaux freins à l'adoption se situent davantage au niveau de la gestion.

FIGURE 16
Quel est le principal
frein à l'adoption
d'une solution
de signature
électronique ?
(Entreprises
n'utilisant pas
de signatures
électroniques
actuellement)

Pour les entreprises ne disposant pas de solution de signature électronique, le principal frein à l'adoption a trait à l'incertitude sur sa validité juridique.

Points à retenir

1

Le nombre d'entreprises faisant appel aux signatures électroniques ne cesse d'augmenter. Les grandes et les petites structures sont de plus en plus friandes de solutions de signatures électroniques sécurisées et juridiquement recevables, à la fois en externe pour répondre aux besoins des clients et en interne pour gérer les contraintes d'efficacité.

2

L'utilisation des signatures électroniques dans les entreprises a nettement progressé dans toutes les fonctions métier. Leur adoption par les pôles IT et opérations, RH et juridique équivaut à présent à celle des services ventes, primo-adoptants de cette technologie. Les autres pôles (achats, transformation digitale, marketing) ne sont pas loin derrière.

3

Il est aujourd'hui quasi universellement admis que les signatures électroniques sont une composante clé de toute stratégie de transformation digitale. Le fait que leur utilisation ait doublé au sein des pôles ou des équipes en charge de la transformation digitale depuis un an tend à démontrer que ce discours est suivi d'actes, comme le prouve également l'intégration accélérée avec les autres systèmes.

4

Les principaux freins à l'adoption des signatures électroniques sont encore et toujours d'amener le personnel à les utiliser, de vérifier leur conformité aux règles de sécurité et aux obligations réglementaires, et à les intégrer aux autres systèmes et processus. Pour autant, les grandes entreprises, en particulier, admettent être de moins en moins freinés par ces problématiques, ce qui devrait se traduire par une adoption plus massive des signatures électroniques dans les mois qui viennent.

Annexe

Profils des participants

FIGURE 17
Dans quelle zone géographique êtes-vous basé ?

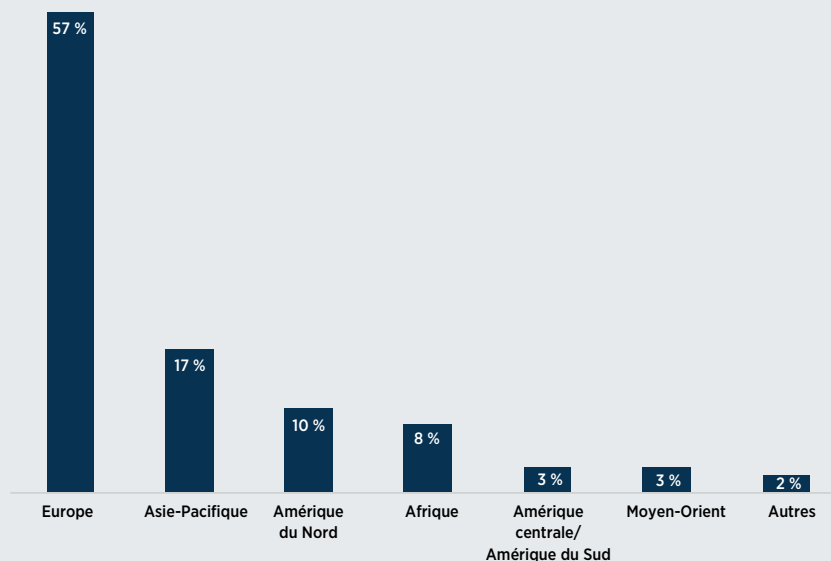


FIGURE 18
Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise au cours du dernier exercice ?

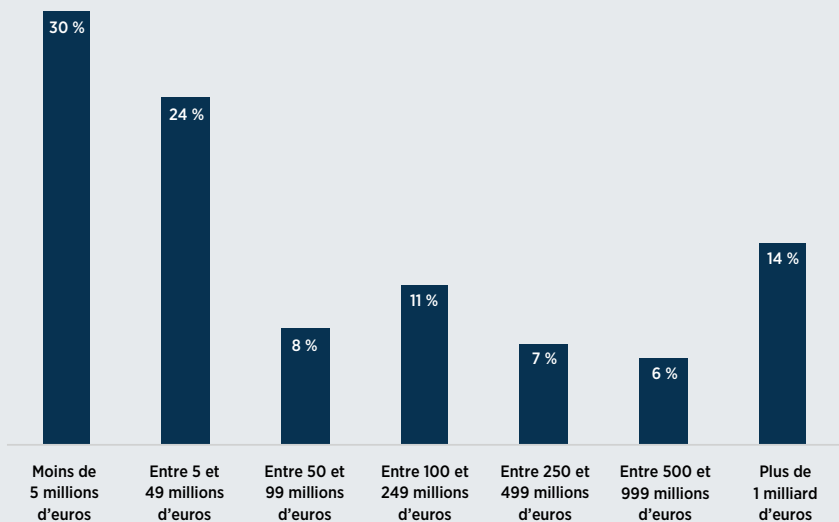


FIGURE 19
Dans quel secteur d'activité votre entreprise exerce-t-elle principalement ?



FIGURE 20
À quel échelon
hiérarchique vous
situez-vous dans
l'entreprise ?

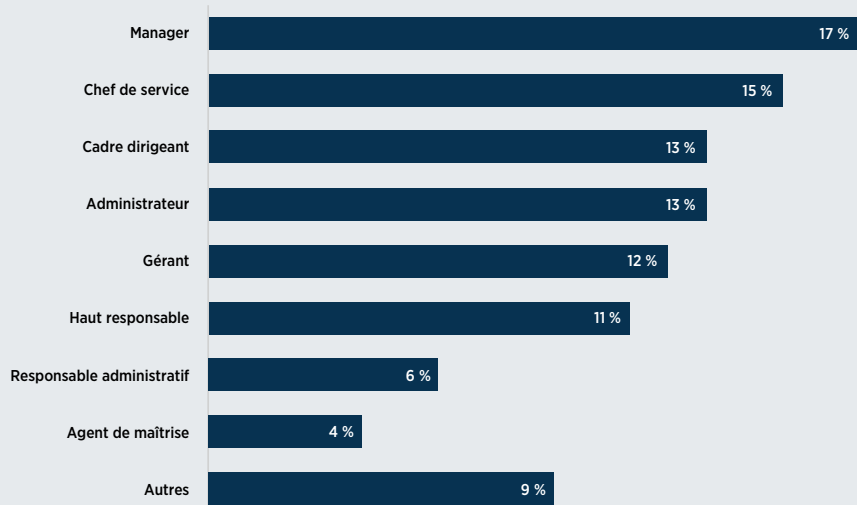
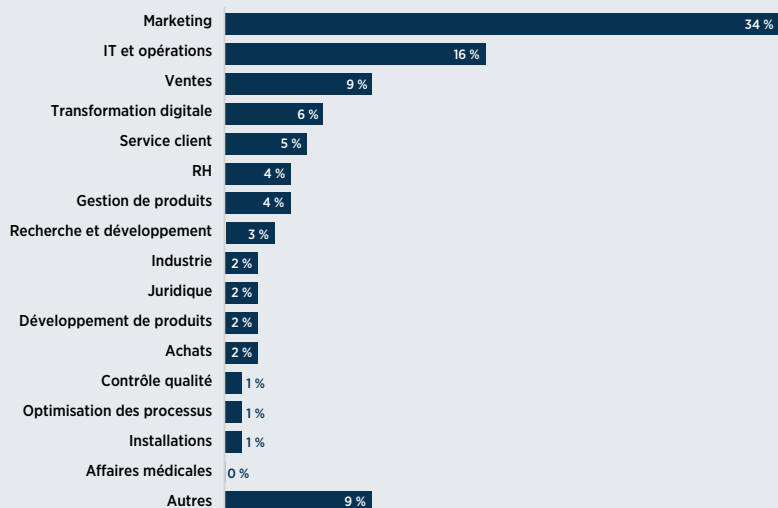


FIGURE 21
À quelle fonction
métier êtes-vous
rattaché ?



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>