

Transformer les processus métier grâce aux signatures électroniques et numériques.

Adobe Sign vous offre une solution unique et évolutive pour vous conformer aux réglementations locales et internationales.

Article technique

Août 2018

SOMMAIRE

- 3 Transformer votre façon de signer.
- 4 Signatures électroniques ou numériques : quelle est la différence ?
- 5 Examen détaillé des lois sur les signatures électroniques.
- 6 Choix de la stratégie adaptée à vos processus.
- 8 Une solution, plusieurs options.
- 9 Comparatif des types de signatures prises en charge par Adobe Sign.
- 10 Adobe : leader des solutions documentaires numériques.
- 11 Ressources

Transformer votre façon de signer.

Soucieuses de transformer au plus vite leur activité, les entreprises du monde entier font appel aux technologies numériques pour gagner en agilité et en efficacité, réaliser des économies et offrir à leurs clients des expériences hors normes. Les processus de signature documentaire représentent l'un des plus grands atouts pour accélérer cette transformation. Après avoir passé des heures à courir après les validations et signatures manuscrites, les collaborateurs doivent imprimer, numériser ou envoyer les documents par fax ou par e-mail pour finaliser le projet. Les retards sont source de frustration pour les clients, les partenaires et les employés, et peuvent, au final, nuire à l'image de marque de la société.

D'où la nécessité d'opter pour les signatures électroniques et numériques. Aux quatre coins du monde, les entreprises leaders de chaque secteur d'activité — dont KLM, Groupon, Jaguar Land Rover, Ricoh, Unum et LeasePlan Corporation — utilisent les signatures électroniques pour leur rapidité, leur valeur juridique et leur sécurité. Les résultats sont impressionnants. Ricoh a accéléré le délai de signature des contrats de vente et écourté de cinq jours l'ensemble du processus. Chez LeasePlan, le délai moyen de traitement des contrats est passé de 23,5 jours à 4 jours et 2 heures, soit une réduction de 83 %.

La véritable question n'est pas de savoir s'il faut opter pour les signatures électroniques, mais plutôt comment les adopter en respectant les réglementations sectorielles et régionales en constante évolution. Si les signatures numériques et électroniques semblent désigner la même chose, elles représentent pourtant deux approches différentes, liées aux lois et réglementations en la matière. Pour faire le bon choix, il vous faudra connaître ces divergences, maîtriser votre environnement juridique ou réglementaire et collaborer avec un partenaire de confiance afin de pouvoir apporter une valeur ajoutée, aujourd'hui et à l'avenir.

Cet article technique présente en détail les signatures électroniques et numériques avec Adobe Sign et vous explique comment suivre l'une ou l'autre approche, ou une combinaison des deux au sein d'une même solution. Adobe Sign est une solution Adobe Document Cloud qui permet de gérer la totalité des processus de signature, s'intègre aisément avec les workflows en place et vous aide à vous conformer aux réglementations sectorielles et régionales du monde entier. Fort de 20 ans d'expérience dans le développement et le perfectionnement des technologies PDF et de signature, Adobe est parfaitement placé pour vous aider à créer des processus de signature conformes aux législations.

« Les tribunaux acceptent désormais les solutions de signature électronique avancées comme Adobe Sign, qui répondent à des normes de sécurité et de confidentialité très strictes. En partenariat avec Adobe, nous avons développé un ensemble de bonnes pratiques applicables dans ce domaine. »

BART VAN DEN HEUVEL
Responsable des achats
LeasePlan Corporation

Signatures électroniques ou numériques : quelle est la différence ?

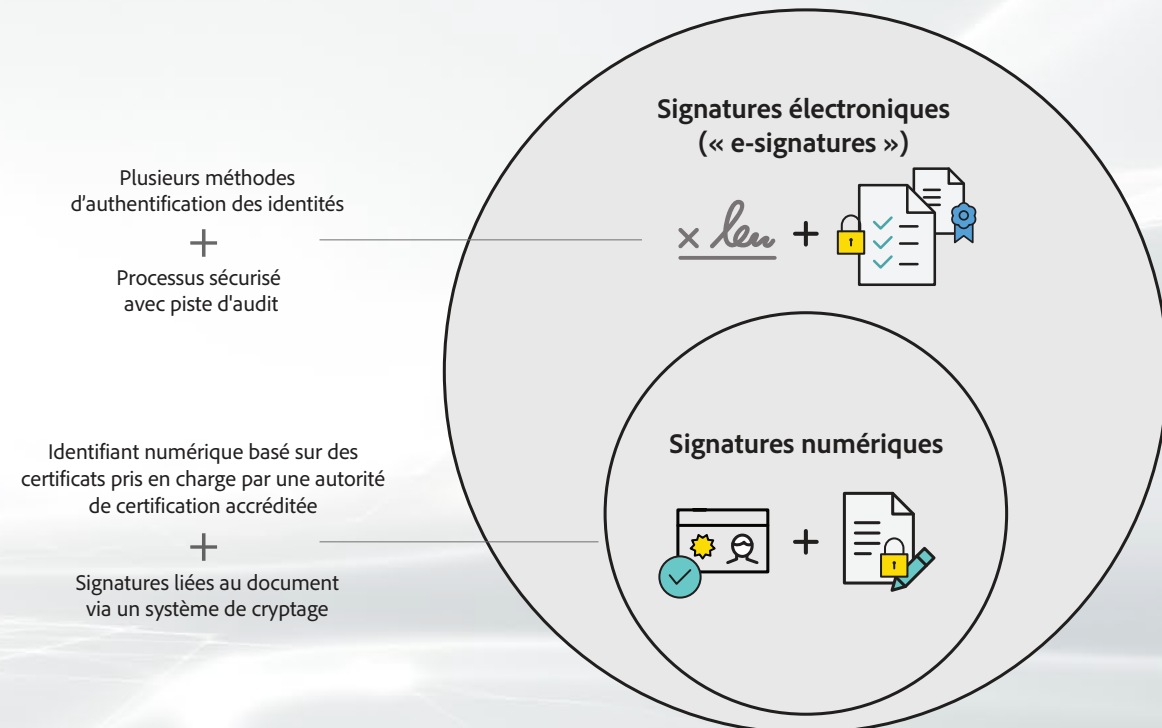
Les signatures électroniques (« e-signatures ») désignent tout procédé électronique permettant de faire valoir l'acceptation d'un contrat ou d'un dossier. Ce type de signature :

- utilise diverses méthodes d'authentification courantes pour vérifier l'identité du signataire (e-mail, identifiants de réseaux sociaux, mots de passe, code PIN de téléphone, etc.). Les signatures électroniques standard utilisent l'authentification à un facteur. Les signatures électroniques avancées utilisent l'authentification à plusieurs facteurs pour renforcer la sécurité, si nécessaire ;
- repose sur un processus sécurisé, où le document final est souvent accompagné d'une piste d'audit.

Les signatures numériques impliquent l'emploi d'une méthode spécifique pour signer des documents par voie électronique. Ce type de signature :

- utilise un identifiant numérique basé sur un certificat pour authentifier l'identité du signataire ;
- est lié au document via un système de cryptage ; la validation est assurée par des autorités de certification agréées ou des prestataires de services de confiance.

Types de signature électronique



Examen détaillé des lois sur les signatures électroniques.

Les signatures électroniques ont force de loi dans la quasi-totalité des nations industrialisées. Même les pays moins développés commencent à édicter des lois en la matière. En 2000, les États-Unis ont adopté l'Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (ESIGN Act), autorisant le recours aux signatures électroniques pour la quasi-totalité des documents. Dans l'Union européenne (UE), le règlement sur l'identification électronique et les services de confiance (eIDAS) est entré en vigueur en juillet 2016. Il établit un nouveau cadre juridique pour l'identification électronique, les signatures, les cachets et les documents, créant ainsi un marché digital unique au sein de l'Union européenne. Pour en savoir plus sur les lois relatives aux signatures électroniques, consultez le [Guide mondial sur la législation en matière de signatures électroniques : synthèse par pays](#).

L'approche à adopter pour créer un processus de signature électronique conforme dépend de votre environnement réglementaire, de votre profil de risque et de vos impératifs métier. À titre d'exemple, l'Union européenne et les États-Unis adoptent des

approches juridiques très différentes. La législation américaine propose une large définition des signatures électroniques et ne préconise aucune technologie en particulier. À l'inverse, le règlement européen eIDAS fait la distinction entre trois types de signature et requiert l'utilisation de signatures numériques pour certains types de documents. Par ailleurs, certains secteurs d'activité, comme l'administration et l'industrie biopharmaceutique, ont développé des directives plus prescriptives autour des processus métier demandant des signatures numériques.

Il existe actuellement dans le monde deux types de législation sur les signatures électroniques.

Législation minimaliste — De nombreux pays, tels que les États-Unis, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Canada, possèdent une législation minimaliste ou permissive, qui permet d'appliquer des signatures électroniques avec un minimum de restrictions légales et accordent aux signatures électroniques la même valeur légale qu'aux signatures manuscrites.

Législation à plusieurs niveaux — Les pays qui possèdent une législation à plusieurs niveaux permettent généralement d'utiliser les signatures électroniques, mais accordent une plus grande valeur probante aux signatures qui utilisent différents types d'identifiants numériques basés sur un certificat pour authentifier les signataires. L'Union européenne, la Chine, l'Inde, la Corée du Sud et d'autres zones géographiques et pays ont adopté une législation à plusieurs niveaux. Par exemple, dans l'Union européenne, seules les signatures qui utilisent des identifiants numériques de fournisseurs qualifiés reçoivent automatiquement le même statut que les signatures manuscrites.

Choix de la stratégie adaptée à vos processus.

Pour choisir l'approche des signatures la mieux adaptée à votre entreprise, vous devez concilier réglementations et risques, mais aussi évaluer les moyens à déployer pour garantir la légalité et la sécurité de vos transactions. En général, les processus de signature électronique correctement configurés sont plus faciles à mettre en œuvre et respectent les obligations juridiques et les impératifs de sécurité de la plupart des processus métier. Les signatures numériques sont certes soumises à d'autres exigences techniques, mais elles garantissent une authentification avancée qui répond aux exigences de conformité les plus strictes et les plus réglementées. Intégré dans une solution à la fois souple et évolutive, Adobe Sign prend en charge les deux approches, ce qui vous permet de choisir l'une ou l'autre — ou d'utiliser une combinaison des deux.

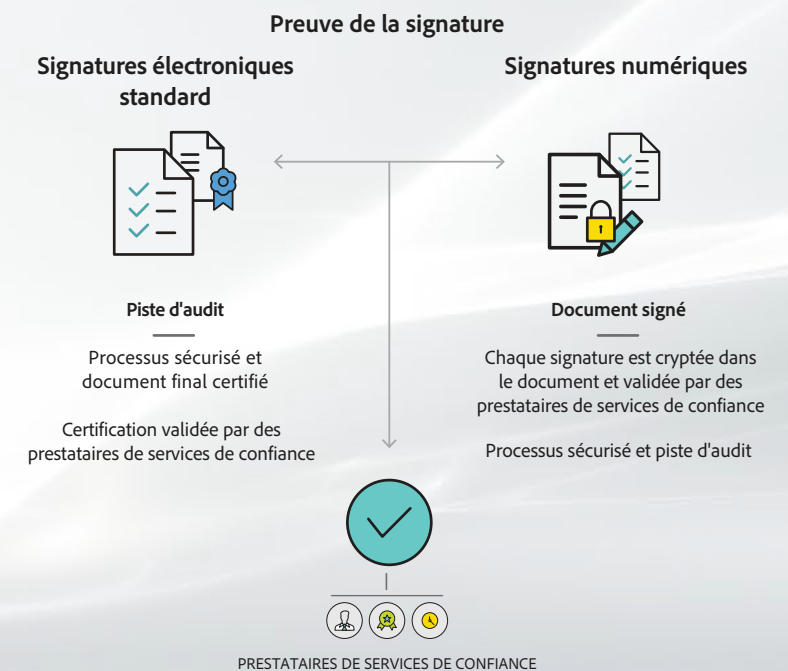
Authentification standard des signataires pour les validations quotidiennes.

Les processus associés à Adobe Sign sont conformes aux lois relatives aux signatures électroniques, telles que l'[ESIGN Act](#) (États-Unis) et le règlement [eIDAS](#) (UE). Autorisant une authentification à un ou plusieurs facteurs, Adobe Sign vous offre diverses options pour vérifier l'identité des signataires. L'authentification standard consiste à envoyer une demande par e-mail et un lien privé à une personne bien précise. Il s'agit là du premier niveau d'authentification, sachant que la plupart des

signataires disposent d'un accès exclusif à un compte de messagerie. Pour renforcer la sécurité et empêcher les tentatives d'usurpation de l'adresse IP du système, vous pouvez utiliser une authentification avancée, qui ajoute une étape de vérification avant l'ouverture du document par les signataires. Les expéditeurs ont le choix entre différentes méthodes (identifiants de réseaux sociaux, mots de passe, codes PIN de téléphone, authentification basée sur les connaissances (KBA),* etc.) pour confirmer à nouveau l'identité du signataire. Pour améliorer la mise en conformité, vous pouvez également définir des processus imposant l'obtention d'un consentement exprès aux transactions électroniques avant le début du processus de signature.

Adobe Sign garantit la sécurité du document tout au long du processus et valide l'intégrité de son contenu grâce à l'ajout d'un sceau infalsifiable. Toutes les étapes clés du processus de signature (dates d'envoi, d'ouverture et de signature d'un contrat, adresses IP ou données de géolocalisation des signataires, méthode d'authentification utilisée pour chaque signataire ou décideur, etc.) sont consignées.

Les résultats sont enregistrés dans une piste d'audit sécurisée. Le document signé et la piste d'audit sont transmis à toutes les parties et stockés en toute sécurité dans Adobe Document Cloud, afin de fournir une preuve irréfutable, facile à produire, de la signature de chaque partie.



« Grâce à Adobe Sign, le délai moyen de signature d'un contrat est désormais de 1,3 heure. Il s'agit là d'un énorme progrès sachant qu'il nous fallait auparavant au moins deux semaines, voire plusieurs mois, pour finaliser des contrats au format papier. »

Western Australian Local Government Association (WALGA)

* Le système d'authentification KBA n'est disponible qu'aux États-Unis.

Authentification robuste pour les exigences plus strictes.

Outre leur conformité aux dispositions relatives aux signatures avancées et qualifiées énoncées dans le règlement eIDAS de l'Union européenne, les processus de [signature numérique](#) associés à Adobe Sign garantissent une parfaite prise en charge des autorités de certification accréditées et des prestataires de services de confiance. Ils prennent également en charge les dispositifs sécurisés de création de signatures, tels que les cartes à puce, les jetons USB et les modules HSM basés dans le cloud.

Grâce à Adobe Sign, la preuve de la signature numérique de chaque participant est fournie à l'intérieur même du document. Durant le processus de signature, le certificat du signataire est lié au document au moyen de la clé privée dont le signataire est le seul détenteur. Lors du processus de validation, la clé publique correspondante est extraite de la signature et permet à la fois d'authentifier l'identité du signataire via l'autorité de certification et de confirmer qu'aucune modification n'a été apportée au document depuis sa signature. Les pistes d'audit peuvent également fournir d'autres informations précieuses, telles que l'adresse IP ou les données de géolocalisation du signataire.

L'approche des prestataires de services de confiance.

Pour garantir un niveau maximal de sécurité, les processus de signature numérique utilisent une infrastructure à clé publique (PKI), une approche

technologique pour le cryptage, la signature et l'authentification des certificats. Des identifiants numériques sont émis par les autorités de certification et les prestataires de services de confiance répondant aux obligations définies. Le recours à ces prestataires s'inscrit dans une démarche sectorielle normalisée visant à autoriser la vérification de l'identité des signataires et l'authenticité des documents à l'échelle internationale.

Les secteurs d'activité et administrations publient les listes des autorités répondant aux obligations définies. Adobe autorise une validation mondiale, tous marchés confondus, via la publication et la gestion de listes de confiance. Les listes mondiales et régionales, telles que la liste [AATL \(Adobe Approved Trusted\)](#) et les listes [EUTL \(listes de confiance européennes\)](#), sont totalement prises en charge dans les solutions Adobe.

Les prestataires de services de confiance fournissent toute une gamme de services d'identité et de transaction sécurisés, parmi lesquels :

- Les autorités d'enregistrement — L'identité des signataires est vérifiée avant l'émission d'un identifiant.
- Les autorités de certification — Une fois l'identité vérifiée, une autorité de certification émet une clé privée et le certificat correspondant qu'elle gère sur la durée. La clé privée est contrôlée par un mot de passe ou un code PIN que seul le signataire connaît.

- Les autorités d'horodatage — Les processus de signature numérique interagissent également avec des autorités d'horodatage, qui déterminent avec précision l'heure et la date de chaque événement de signature.

Grâce à Adobe Sign, vous pouvez travailler avec les prestataires de services de confiance de votre choix pour signer et horodater vos documents, et respecter ainsi les lois ou réglementations applicables dans votre pays ou secteur d'activité. De plus, vous pouvez utiliser un horodatage qualifié d'Adobe ou du prestataire de services de confiance de votre choix pour satisfaire aux obligations de conservation d'enregistrements numériques sur le long terme. Lors du processus de validation, Adobe confirme également que les autorités choisies disposent d'une accréditation mondiale, régionale ou sectorielle. Couvrant tous les secteurs d'activité, les listes de type AATL et EUTL constituent une source officielle de prestataires de services de confiance. Exemples de participants :

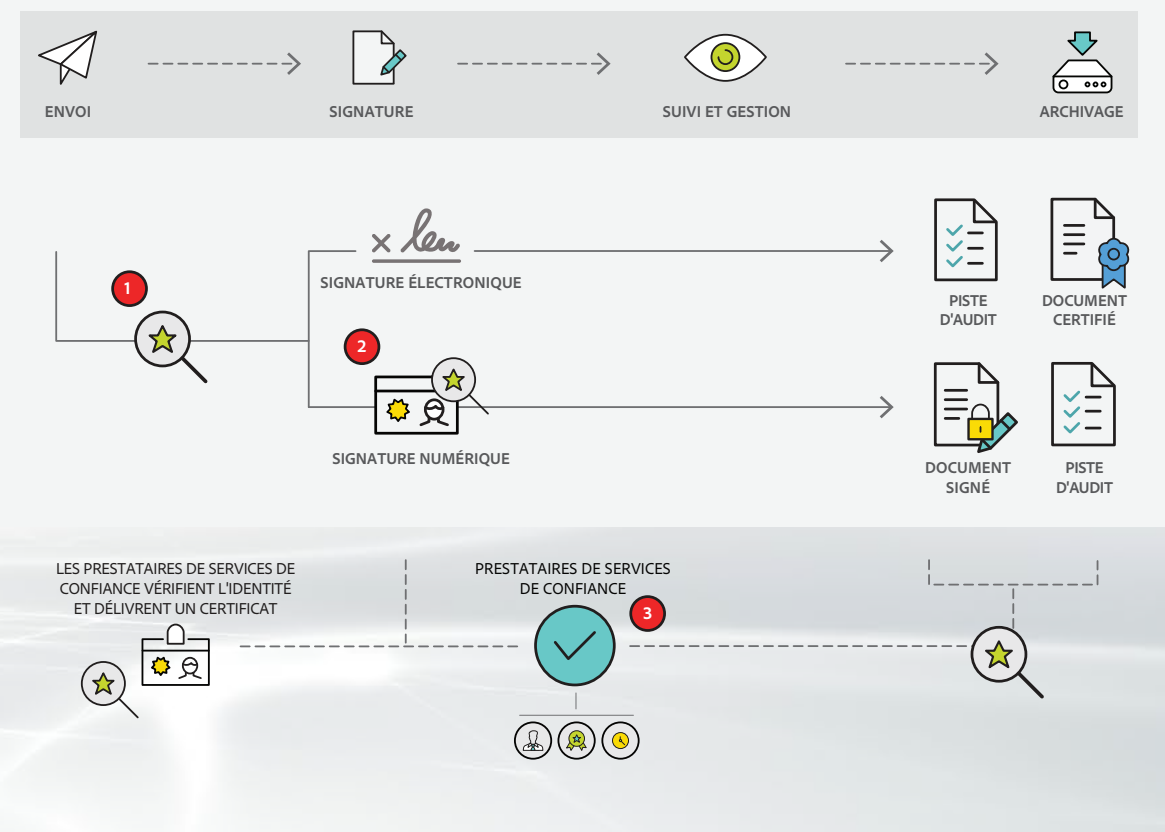
- Administration fédérale et ministère de la Défense des États-Unis
- Les 28 États membres de l'Union européenne
- Administrations du Japon, du Brésil, de la Suisse, de l'Inde et de l'Uruguay
- Services postaux de l'Allemagne, de la France, de l'Italie, de Hong Kong et de l'Afrique du Sud
- Consortiums SAFE-BioPharma et IdenTrust

Une solution, plusieurs options.

Spécifiquement conçu pour répondre à un maximum de réglementations en matière de signature électronique et numérique, Adobe Sign vous permet de réaliser des transactions à l'échelle locale ou internationale et de choisir la meilleure approche pour chacun de vos processus métier. Avec Adobe Sign, vous pouvez instaurer des workflows de bout en bout incluant des signatures électroniques standard et/ou des signatures numériques. Adobe Sign bénéficie également d'une excellente prise en charge de l'authentification et de la validation du signataire.

- 1 Avant d'ouvrir votre document, les signataires doivent s'authentifier via une méthode à un ou plusieurs facteurs.
- 2 Ils utilisent un mot de passe ou la clé privée protégée par code PIN fournie avec leur certificat pour ajouter leur signature numérique et la lier au document.
- 3 L'identité des signataires et l'authenticité du document sont validées par des prestataires de services de confiance, qui émettent un identifiant numérique pour chaque signataire. Adobe Sign donne accès à plus de 200 prestataires de services de confiance dans le monde entier, y compris à un vaste réseau de fournisseurs prenant en charge les signatures numériques en mode cloud, pour des expériences web et mobiles accessibles en tout lieu et à tout moment.

Signatures électroniques et signatures numériques dans Adobe Sign



« Adobe Sign nous évite de perdre une journée à envoyer un formulaire papier et d'attendre une semaine ou plus avant de le recevoir complété. Désormais, 70 % des formulaires dûment remplis nous parviennent dans les 24 heures. Le processus est beaucoup plus simple et l'expérience client nettement améliorée. »

CHRISTINE FRANCIS
Responsable du développement des opérations
stratégiques et des services partagés
Unum

Comparatif des types de signatures prises en charge par Adobe Sign.

Que les signataires utilisent des signatures électroniques ou numériques, le respect des principales réglementations par Adobe Sign vous permet de créer des processus métier parfaitement conformes.

		Signatures électroniques standard	Signatures numériques
Consentement à l'utilisation des signatures électroniques	Possibilité d'obtenir un consentement exprès lors du processus	✓	✓
Authentification	Authentification des signatures électroniques à un facteur avec identifiant d'e-mail et processus suivi sécurisé	✓	✓
	Authentification avancée des signatures électroniques à plusieurs facteurs (ex., e-mail plus identifiant de réseaux sociaux, code PIN de téléphone, authentification basée sur les connaissances, mot de passe, etc.)	✓	✓
	Authentification des signatures numériques avec identifiant numérique et code PIN privé	—	✓
Sign	Signature électronique via un navigateur web ou un terminal mobile. Aucun téléchargement ou inscription requis.	✓	✓
	Signature avec un identifiant numérique sur un poste de travail. Utilisation de cartes à puce, de jetons USB et de modules HSM, et plus de 200 autorités de certification dans le monde.	—	✓
	Signature avec un identifiant numérique en mode cloud via un navigateur web ou un terminal mobile. Standards ouverts pour les signatures numériques en mode cloud.	—	✓
Validation de l'intégrité des documents	Certification délivrée par Adobe	✓	✓
	Utilisation de signatures numériques par tous les participants	—	✓
Suivi des événements	Piste d'audit certifiée Adobe	✓	✓
Validation par des prestataires de services de confiance	Identité et signature du signataire	—	✓
	Sceau infalsifiable	✓	✓
	Horodatage Adobe, avec validation sur le long terme, ou horodatage d'un fournisseur tiers	—	✓
Sécurité du processus	Certifications ISO 27001, SOC 2 Type 2, PCI DSS et SAFE-BioPharma Conformité aux normes Adobe SPLC	✓	✓
	Conformité aux normes Adobe SPLC (Software Product Life Cycle)	✓	✓
Conformité réglementaire	HIPAA, FERPA et GLBA notamment	✓	✓
	Conformité à la Réglementation 21 CFR Part 11 de la FDA	✓	✓
Stockage des données dans votre région géographique	Centres de données en Amérique du Nord, en Europe, en Australie, en Inde et au Japon	✓	✓

Adobe : leader des solutions documentaires numériques.

Avec 6 milliards de transactions par an, Adobe est le leader mondial des documents numériques sécurisés et des signatures numériques standard. Adobe Sign vous permet d'offrir des expériences de signature à la fois simples et optimales, dans le respect des lois locales et internationales. Nos solutions sont plébiscitées et utilisées par des sociétés classées au Fortune 1000, des administrations, des organismes de santé et des établissements financiers souhaitant automatiser les signatures et validations pour de nombreux départements et processus métier.

Principaux avantages d'Adobe Sign

Signatures standard — Nous avons inventé le format PDF — ainsi que les signatures numériques prises en charge par les fichiers PDF — puis avons collaboré avec les organismes de normalisation ISO et ETSI reconnus sur le marché pour en faire des standards ouverts. Les solutions Adobe sont reconnues par plus de 200 autorités de certification dans le monde et nous sommes le seul éditeur mondial à prendre en charge tous les prestataires de services de confiance accrédités par l'Union européenne pour délivrer des identifiants numériques qualifiés. Par ailleurs, nous développons à nouveau des normes mondiales pour la signature numérique à l'aide des terminaux mobiles et du web avec le Cloud Signature Consortium. Grâce à nos [solutions de signature en mode cloud](#), vous bénéficiez d'identifiants numériques ultra-sécurisés, qui sont à la fois simples à utiliser et à déployer, et vous aident à satisfaire aux obligations réglementaires.

Fonctionnalités de pointe — Adobe Sign simplifie la gestion des processus métier de bout en bout. Envoyez rapidement des documents pour signature et finalisez votre projet en un temps record. Les documents sont stockés dans votre système d'entreprise, le référentiel de votre choix ou [Adobe Document Cloud](#) — et protégés par des règles de sécurité strictes afin de permettre à vos employés de les enregistrer, de les suivre, de les gérer et d'y accéder en tout lieu et en temps réel.

Souplesse inégalée — Mettez sur une solution unique et évolutive pour créer des processus complets incluant des signatures numériques, des signatures électroniques, ou une combinaison des deux. Adobe Sign vous offre toute la souplesse nécessaire pour développer des workflows en adéquation avec vos impératifs de conformité, votre secteur d'activité et votre profil de risque. Créez des processus de signature numérique au sein de votre entreprise ou dans le cloud en faisant appel à Adobe Sign et à l'autorité de certification ou au prestataire de services de confiance de votre choix, et bénéficiez d'une parfaite prise en charge des dispositifs sécurisés de création de signature, tels que les cartes à puce, les jetons USB et les modules HSM basés dans le cloud.

Contrôles de sécurité complets — Adobe prend la sécurité de vos expériences digitales très au sérieux. C'est pourquoi Adobe Sign répond à des normes de sécurité très strictes, dont ISO 27001, SOC 2 Type 2, HIPAA et PCI DSS en vigueur dans le secteur des cartes de paiement. Nous utilisons également Adobe SPLC (Secure Product Lifecycle), un processus rigoureux qui regroupe plusieurs

centaines d'activités liées aux pratiques, processus et outils de développement logiciel, et est intégré à plusieurs étapes du cycle de vie du produit.

Solution de classe entreprise — Adobe Sign inclut des outils d'administration performants qui facilitent la gestion des langues, des restrictions et des préférences des utilisateurs et des groupes. Des centres de données à haut niveau de disponibilité hébergés en Amérique du Nord, en Europe, en Australie, en Inde et au Japon assurent le bon fonctionnement de votre activité.

Intégrations prédéfinies de qualité — Tirez parti de solutions préintégrées très complètes pour ajouter des fonctions de signature électronique fonctionnant en mode natif dans vos systèmes d'enregistrement. Les intégrations et les solides API d'Adobe Sign vous permettent d'incorporer des processus de signature dans les applications et systèmes de votre entreprise. Ces intégrations incluent notamment Salesforce, Workday, Microsoft Dynamics CRM, Ariba, SAP et Apttus.

Expériences client d'exception — Donnez satisfaction à vos clients avec des délais de réponse écourtés et des processus de signature de contrats plus rapides. Les clients peuvent signer sans avoir à imprimer ou faxer de documents, ni à installer de logiciel, créer de nouveaux identifiants de connexion ou numériser quoi que ce soit. L'ensemble du processus ne prend que quelques minutes.

Pour en savoir plus sur la manière dont votre entreprise peut bénéficier d'Adobe Sign, contactez dès aujourd'hui votre représentant Adobe.

Ressources

Pour de plus amples informations, consultez ces ressources supplémentaires :

- [Signatures en mode cloud avec Adobe Sign — Présentation rapide](#)
- [Guide mondial sur la législation en matière de signatures électroniques : synthèse par pays](#)
- [Mettre en place une politique de signature électronique efficace](#)
- [Présentation rapide d'Adobe Sign](#)

Pour plus d'informations

Informations détaillées sur la solution :

<https://adobe.com/go/adobesign-fr>

