

# LIVRE BLANC

## La signature électronique dans le métier de commercial

---

### Version complète

Quel responsable commercial n'est pas en permanence à la recherche de moyens d'augmenter les ventes et de gagner du temps dans le processus commercial ?

De n'importe quel endroit, au moment propice, il est aujourd'hui possible de faire signer à vos clients, les contrats, les CGV, les bons d'intervention, les mandats SEPA et tout autre document qui nécessite une valeur légale.

Les nouveautés technologiques et juridiques dans le domaine de la signature électronique génèrent des opportunités sans précédent, qu'il faut savoir saisir tout en respectant le cadre législatif et les processus internes de l'entreprise.

Ce livre blanc vise à vous mettre entre les mains les connaissances nécessaires pour évaluer cette possibilité, les arguments nécessaires pour convaincre vos responsables et le cadre juridique indispensable pour rassurer vos services administratifs et financiers.

Retrouvez également des cas d'usages, une aide pour déterminer votre besoin en fonction de votre environnement ainsi que le tarif de la signature électronique.

## Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>L'EVOLUTION DU METIER DE COMMERCIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>L'INTRODUCTION DE LA TABLETTE DANS LES PROCESSUS DE VENTE .....</b>	<b>5</b>
LES AVANTAGES	5
BENEFICES	5
<b>LA SIGNATURE ELECTRONIQUE A PARTIR DE LA TABLETTE .....</b>	<b>7</b>
LA SIGNATURE ELECTRONIQUE : UN ATOUT DANS LE PROCESSUS DE DEMATERIALISATION	7
ACCELERATEUR DE VENTE	7
SIGNATURE ELECTRONIQUE COMME TIERS DE CONFIANCE	7
ECONOMIE	8
SIGNATURE ELECTRONIQUE = FIABILITE	8
PILOTAGE	8
<b>LA SIGNATURE ELECTRONIQUE EN MODE OFFLINE .....</b>	<b>10</b>
LES AVANTAGES	10
LES BENEFICES	10
<b>AUTRES PROCEDES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>11</b>
LA SOUSCRIPTION EN LIGNE	11
L'AUTORISATION DE PRELEVEMENT SEPA	11
LES RENOUVELLEMENTS DE CONTRAT EN LIGNE	11
LA SIGNATURE ELECTRONIQUE A DISTANCE, PAR MAIL	11
<b>LES ASPECTS JURIDIQUES DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE .....</b>	<b>13</b>
LES TEXTES JURIDIQUES QUI REGISSENT LE CADRE LEGAL DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE	13
VISION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE DANS LE MONDE	14
LEGALEMENT, QU'EST-CE QUE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE ?	14
PRINCIPE : LES CONDITIONS DE VALIDITE DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE	14
4 TYPES DE SIGNATURE	15
TABLEAU RECAPITULATIF DES NIVEAUX DE SIGNATURE ELECTRONIQUE	16
L'IDENTIFICATION DU SIGNATAIRE	17
LA CERTIFICATION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE	18
L'ARCHIVAGE LEGAL DE VOS DOCUMENTS	18
LA VALEUR JURIDIQUE DE LA SIGNATURE EN MODE OFFLINE	19
QU'EN EST-IL DE LA MENTION MANUSCRITE ?	19
QUE DIT LE JUGE ?	19
LA GARANTIE DE VALIDITE : UNE ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE	20
<b>CE DONT VOUS AVEZ BESOIN EN FONCTION DE VOTRE ACTIVITE .....</b>	<b>21</b>
<b>EVALUATION TARIFAIRE .....</b>	<b>22</b>

<b>LES AUTEURS.....</b>	<b>23</b>
<b>EN SAVOIR PLUS.....</b>	<b>24</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>26</b>

## INTRODUCTION

L'objectif pour toute entreprise est de vendre ses produits et/ou ses services, nous sommes tous d'accord. Mais avant d'atteindre ce but, vos commerciaux doivent passer pas plusieurs étapes.

La première est de gérer les leads, une fois que le travail du marketing a été effectué. Le but étant de transformer ces leads en prospects, puis en opportunités commerciales et finalement en clients. Cette dernière étape se concrétise par la signature d'un contrat ou d'une commande.

L'image idyllique d'il y a quelques années, où les concurrents dans différents domaines n'étaient pas nombreux, a bien évolué et le marché est devenu de plus en plus concurrentiel. Une bonne idée est, bien souvent, très vite reprise par les concurrents ou de nouveaux entrants qui tentent de surfer sur la vague de cette nouveauté florissante. On pense par exemple au forfait low-cost de Free Mobile : tous les opérateurs ont suivi le mouvement afin de concurrencer Free. Aujourd'hui, ils se livrent une bataille sans merci afin de se démarquer les uns des autres, car au final, ils proposent tous la même chose.

Votre entreprise, et donc vos commerciaux, sont confrontés à ce genre de situation, il faut alors gérer au plus vite une opportunité qui émerge pour éviter qu'un concurrent vienne se glisser entre les deux.

Alors, comment faire, quand vous avez une bonne équipe commerciale, que vous proposez des produits et des services reconnus, pour éviter de perdre des contrats au dernier moment, vous démarquer de vos concurrents et gagner du temps dans les processus commerciaux afin de concrétiser une affaire ?

Dans ce livre blanc, nous allons vous expliquer pourquoi il est important de vendre vite et bien de nos jours et comment accélérer ces processus de vente. Nous verrons en même temps comment obtenir des informations en temps réel sur l'activité terrain pour mieux piloter le processus de vente.

Enfin, nous consacrerons une partie à l'aspect juridique qui n'est pas à négliger en ce qui concerne la signature électronique.

## L'évolution du métier de commercial



L'histoire du commerce débute en même temps que l'apparition des civilisations. De l'époque du troc à l'apparition de la monnaie, puis à la dématérialisation croissante des échanges, les commerçants, puis commerciaux, ont pris de plus en plus d'importance dans ces échanges et sont devenus les représentants et les garants du bon déroulement des affaires. Ils ont acquis le statut de vecteurs de confiance dans les transactions.

De nos jours, le commercial est chargé de développer les ventes de l'entreprise pour laquelle il travaille. Pour ce faire, il doit établir des relations avec ses prospects, venus du marketing bien souvent, pour espérer en faire des clients.

Seulement voilà, depuis plusieurs années maintenant, ce métier évolue et il ne suffit plus de savoir parler correctement, d'être à l'aise en public et de savoir négocier... les attentes des futurs clients vont au-delà de la sympathie d'une personne. En effet, ils attendent davantage de la part du commercial, qui est le représentant de la marque, du produit qu'il vend et il se doit de tout connaître sur le bout des doigts et d'être au plus près possible des attentes des prospects et des clients.

De plus, de nouvelles pratiques commerciales ont fait leur apparition depuis plusieurs années, comme le e-commerce et récemment le m-commerce (commerce à partir du mobile). Ceci ne facilite pas le travail du commercial qui voit des ventes lui échapper car les personnes favorisent ce genre de pratique plutôt que de faire appel aux experts en la matière. Aujourd'hui, nous pouvons presque tout faire à partir d'Internet, souscrire à une assurance, avoir sa banque en ligne, acheter une cargaison de friteuses chinoises... et ce en quelques minutes contre des heures, voire des jours auparavant.

Alors, dans ce contexte, où l'immédiateté et l'accessibilité font partie des attentes des consommateurs, comment les commerciaux peuvent-ils se réinventer et continuer à faire prospérer leurs ventes ?

## L'introduction de la tablette dans les processus de vente

### Les Avantages

C'est en janvier 2010 que le terme de tablette numérique est démocratisé par Steve Jobs. C'est lors de sa célèbre « Keynote » qu'il annonce la création de ce nouveau device, qui se situe entre l'ordinateur et le téléphone portable. Cet outil permettra à la fois d'avoir accès à ses mails, de regarder des photos et des vidéos, écouter de la musique, etc.

Si au départ, cet appareil a été perçu comme étant un gadget superflu (Microsoft avait d'ailleurs fait un flop quelques années auparavant), il est très rapidement entré dans la vie de nombre d'individus à travers le monde. Le succès est tel que de plus en plus d'écoles fournissent des tablettes aux élèves pour faciliter leur accès à l'information dont ils ont besoin.

Aujourd'hui, c'est chez les commerciaux que le constat est le plus probant. En effet, beaucoup de sociétés équiper leurs commerciaux afin de faciliter leur quotidien et ce pour plusieurs raisons :

- **Faciliter le transport de leurs nombreux documents.** Fini les déplacements avec un catalogue de plaquettes produits qui pèsent lourd dans la sacoche. Le commercial peut maintenant montrer ses solutions de manière plus vivante et plus interactive à ses prospects et ses clients. Il peut même, éventuellement, leur faire tester ses produits directement ...
- **Editer un devis en direct.** Oubliés les paquets de contrats à prendre également dans la sacoche. Il suffit de faire un contrat directement sur la tablette avec les coordonnées du client, de le faire signer et le tour est joué. A noter que l'aspect juridique de la signature électronique a une grande importance à ce niveau-là (*voir la partie juridique de ce document, page 13*).
- **Donner une image dynamique de la société.** Les commerciaux qui sortent leur tablette lors d'une négociation commerciale, montrent que leur société est dans l'air du temps, qu'elle s'adapte à la nouvelle dynamique d'aujourd'hui, c'est-à-dire, avoir accès de n'importe où à l'information que je désire, et cette dynamique s'applique également pour les commerciaux. « Enfin une société qui m'apporte simplicité et efficacité au lieu de lourdeur et de paperasse », se dit le client déjà submergé par les contraintes administratives à longueur d'année.

Autant d'avantages qui peuvent vite faire la différence au moment de conclure enfin la transaction, fruit de tant d'efforts en amont.

### Bénéfices

Nous ne sommes pas là pour faire l'apologie de la tablette et pour vous dire que c'est l'outil indispensable pour qu'une société prospère. Cependant, nous pouvons noter un certain nombre de bénéfices significatifs.

- **Avoir un accès direct aux informations nécessaires.** Vous avez entre les mains toutes les informations liées à votre activité et vous pouvez les montrer directement à votre client.
- **Motivation supplémentaire de la part des commerciaux.** Vous, directeur commercial ou directeur général, allez rendre le travail des commerciaux plus interactif et dynamique.

- **Economie et ROI facilement mesurable.** Nous le verrons par la suite avec la signature électronique associée à la tablette, mais vous allez limiter vos coûts d'impression, d'envoi et de stockage de brochures et de contrats notamment.

Et en y ajoutant la signature électronique, de nouveaux bénéfices apparaissent, qui sont incroyablement impactants pour l'activité commerciale :

- **Rapidité de transformation commerciale.** Vous allez signer un contrat avec votre client, rien de plus simple. Vous scannez sa pièce d'identité et ses coordonnées sont directement intégrées dans le contrat, il n'y a plus qu'à le signer... directement sur la tablette !
- **Sécurité juridique.** Depuis plusieurs années, la signature électronique est reconnue par la loi. En utilisant sur les tablettes un procédé conforme aux dispositions légales, vous pourrez sécuriser le processus de signature, l'intégrité du contrat et même son archivage légal pour le nombre d'années nécessaire. Et même au moment d'un litige éventuel, le dossier de preuve est déjà prêt à être présenté au juge, de la meilleure manière : un net avantage en votre faveur. Nous reviendrons en détails sur ce point crucial dans le chapitre suivant (*à partir de la page 13*).
- **Pilotage en temps réel.** En faisant remonter les contrats signés sur le terrain, avec les options choisies par chaque client avec chaque commercial, le management de l'entreprise dispose d'une vision en temps réel de l'activité lui permettant d'identifier les challenges et les opportunités plus rapidement pour adapter l'offre ou la démarche de vente.



#### La Tablette Numérique chez les commerciaux – Ce qu'il faut retenir

Nous pouvons retenir que l'introduction de la tablette numérique dans les processus de vente est un véritable atout pour les commerciaux, qui voient leur chiffre d'affaire évoluer, et par les clients qui voient dans ce device une interaction bien plus sympathique avec les commerciaux.

Alors, examinons ensemble comment ajouter à la tablette ce facteur si dynamisant qu'est la signature électronique.

## La signature Electronique à partir de la tablette

Nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la tablette a transformé la façon de travailler des commerciaux. Nous avons parlé de contrat mais nous n'avons pas encore parlé du plus important dans l'histoire : la signature électronique à partir de ces fameuses tablettes.

### La signature électronique : un atout dans le processus de dématérialisation



Les entreprises parlent de plus en plus de GED (Gestion Electronique de Documents), qui permet de générer et de stocker toute sorte de document dans une base de données. Cette gestion permet aux collaborateurs d'accéder à des documents plus facilement. La signature électronique s'intègre donc parfaitement dans cette nouvelle dynamique puisqu'elle vient valider et certifier l'authenticité des documents, qu'il s'agisse de contrats ou de courriers en tout genre, et permet d'identifier le signataire. Ce qui,

au passage, réduit considérablement les coûts puisque l'impression et l'archivage physique de tous ces documents ne sont plus nécessaires et que l'envoi peut se faire par mail.

### Accélérateur de vente

Comme nous l'avons vu précédemment, la tablette dynamise les processus de vente car les commerciaux peuvent présenter en direct leur contrat et les choix qui s'offrent au client. Ce qui change, avec l'ajout de la signature électronique, c'est la conclusion immédiate d'une opportunité. En effet, sans cet outil, les contrats étaient remplis à la main dans un premier temps, il fallait ensuite les éditer et enfin les envoyer, ce qui prenait pour ainsi dire au moins 3 jours voire plus. A cela s'ajoutaient évidemment les coûts d'expédition, généralement par courrier recommandé, et les risques d'erreur.

Aujourd'hui, la signature d'une affaire se fait immédiatement. Ainsi, un commercial peut signer beaucoup plus d'affaire chaque jour car il passe moins de temps à remplir le contrat et à expliquer les produits aux clients. Tout est à sa disposition immédiatement.

### Signature Electronique comme tiers de confiance

Une autre dimension s'ajoute avec l'utilisation de la signature électronique sur tablette : la **relation client**. Comme évoqué précédemment, le commercial va pouvoir faire signer en direct le contrat au client. Ainsi, celui-ci devient acteur de la constitution de son contrat car il contribue au déroulement de la mise en place de celui-ci. Il peut cocher la case correspondant aux options qu'il souhaite par exemple. Il est alors inclus dans ce processus ce qui permet également d'établir plus de confiance entre le commercial et le client. Au-delà d'être une référence parmi tant d'autres, le client devient un véritable partenaire et c'est ensemble qu'entreprise et client grandissent car un climat de réelle confiance est installé dès le départ. Un dialogue professionnel s'est établi.





Nous savons combien il est important, aujourd'hui, que les clients se sentent impliqués et ne se voient pas uniquement en tant que consommateurs mais en tant qu'acteurs de ce partenariat.

## Economie



Nous l'avons évoqué brièvement, la signature électronique sur tablette va permettre de réduire considérablement les coûts en termes d'impression et d'envoi également.

Un recommandé, avec accusé réception, va vous coûter 4,53 Euros pour une lettre de 20g, la signature électronique vous sera facturée entre 0,50 et 2 euros (selon le nombre annuel de transactions), tout grammaire confondu. Calculez combien vous allez économiser sur ne serait-ce que 100 lettres recommandées. Ajoutez à cela, l'achat de classeurs ou autres fournitures pour stocker l'ensemble de ces documents, qui vous prendront, au passage, un espace précieux dans vos locaux.

## Signature Electronique = Fiabilité

Un risque avec les contrats signés sur papier, et pas des moindres, est la perte des documents. En effet, en envoyant un contrat, puis en attendant son retour après signature, les risques de perte augmentent. Avec la signature électronique, chaque document est directement scellé et archivé dans une base de données définie au départ et pour la durée nécessaire. Il peut en même temps être intégré à la GED de votre entreprise, et dans ses outils de gestion.



Il faut également penser aux données des clients. Lors d'un renouvellement de contrat, par exemple, non seulement vous gagnez du temps dans l'édition du contrat, mais ces coordonnées sont conservées et la procédure est donc facilitée avec là aussi un risque d'erreur réduit au minimum.

La signature électronique garantit donc une fiabilité des données que ce soit au niveau du contrat lui-même mais également sur l'identité de l'ensemble des signataires.

Un autre avantage, lié à l'utilisation d'un outil de vente qui permet de cadrer le contenu des contrats, est l'élimination du risque de mentions irrégulières, de ratures ou de valeurs invalides dans les champs de l'accord.

## Pilotage

Un autre avantage de taille est également à attribuer à la signature électronique sur tablette. Lorsque vous enregistrez la signature de contrat, il est directement archivé dans une base de données, avec l'identité du client et les éventuelles options choisies. Grâce à ce stockage, vous bénéficiez de statistiques en temps réel sur les différents contrats que vos commerciaux ont fait signer sur une période donnée, ainsi que sur leur contenu.

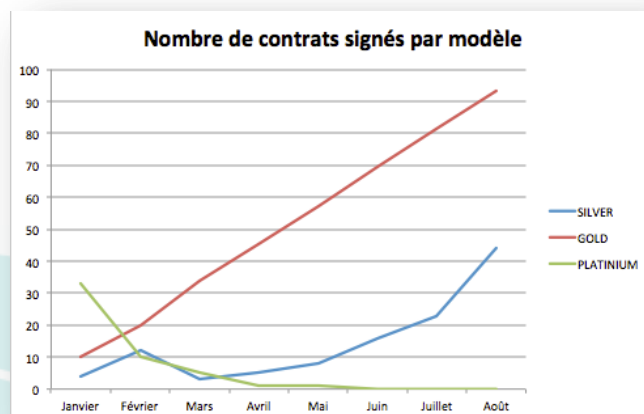
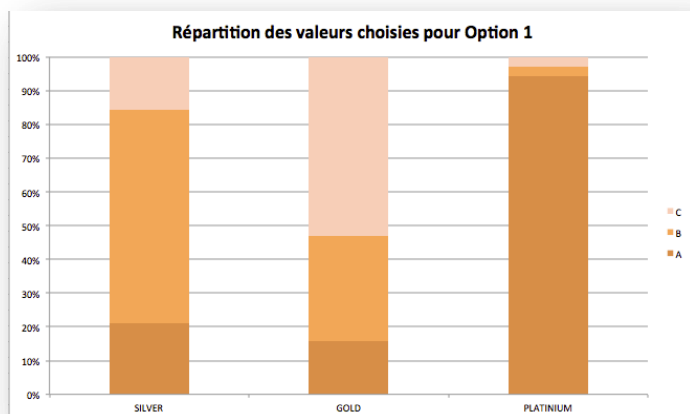
En voici un exemple : votre entreprise propose trois types de contrat qu'on nommera ici SILVER, GOLD et PLATINUM qui sont différents de par leurs options.

Chaque commercial propose donc ces trois contrats au client, qui va en choisir un, selon ses besoins et cocher ou renseigner des valeurs pour les options selon le contrat. Suite à la signature électronique, chacun de ces contrats sera répertorié directement dans votre base de données divisée



en trois parties (une par modèle de contrat). Lors de vos réunions commerciales, vous pourrez ainsi mesurer facilement quel contrat rencontre le plus de succès et auprès de qui, grâce à des statistiques qui vous donneront par exemple des résultats comme ci-contre.

Vous pourrez alors faire une analyse sur vos actions commerciales et les ajuster en fonction des résultats.



### La signature électronique sur tablette – Ce qu’il faut retenir

La signature électronique associée à la tablette numérique a clairement révolutionné la façon de travailler des commerciaux. Au-delà de signer plus vite les contrats et de faire des économies, d’autres éléments sont à prendre en compte : la relation client et l’analyse des actions commerciales qui, toutes deux permettent aux entreprises d’asseoir leur réactivité et leur efficacité auprès de leurs clients et de leurs prospects.

CALINDA  
SOFTWARE

## La signature électronique en mode OFFLINE

La signature électronique sur tablette n'a d'intérêt que si elle est utilisable partout, et peu importe s'il y a présence de réseau ou pas !

En effet, les agents présents sur le terrain peuvent rencontrer ce problème et se trouvent alors coincés avec une application qu'ils ne peuvent pas utiliser. Quel dommage de devoir conserver des contrats papier et les processus nécessaires à leur traitement, uniquement pour gérer les 15 à 25% des cas où le réseau est absent sur le terrain ! C'est à ce moment-là que le mode OFFLINE prend tout son sens et son importance, et se montre même indispensable pour réaliser effectivement les gains attendus de cette dématérialisation.

Celui-ci permet aux agents d'utiliser l'application comme s'ils étaient connectés à du réseau. Une fois qu'ils ont accès à du réseau, l'application demande automatiquement à l'agent s'il souhaite synchroniser ses transactions. Une fois la manipulation effectuée, le siège reçoit automatiquement l'ensemble des documents signés hors connexion.

La base client est également mise à jour après chaque synchronisation. Les agents qui ont créé des contacts via l'application, les retrouvent dans la base client, avec toutes les informations renseignées.

### Les avantages

- L'utilisation se fait de n'importe où (même dans les endroits les plus reculés de France et d'ailleurs)
- Il n'y a plus de frein dans l'utilisation de l'application
- Les sociétés qui utilisent l'application peuvent complètement oublier le papier

### Les bénéfices

- Les sociétés font clairement des économies
- Les agents gagnent du temps puisqu'ils n'ont plus à remplir tout un tas de papier
- Les sociétés véhiculent une image de rapidité et de dynamisme
- La signature électronique en mode OFFLINE est valable juridiquement (voir notre chapitre sur la valeur juridique de la signature OFFLINE)

## Autres procédés de Signature Electronique

Nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la signature électronique à partir de tablette a changé radicalement la façon de travailler des commerciaux qui se déplacent directement chez leurs clients ou leurs prospects.

L'avènement d'Internet et du e-commerce n'ont fait que confirmer la nécessité de se munir de signature électronique. En reprenant les avantages et les bénéfices de la signature électronique sur tablette, voici quelques exemples de cas d'usage de signature électronique en ligne.

### La souscription en ligne

De nombreux services peuvent aujourd'hui être souscrits en ligne. Il importe alors de disposer d'un moyen de contractualiser avec les clients, par exemple pour pouvoir prouver leur consentement avec les CGV ou les Conditions Générales du service.

Par exemple, nous voyons de plus en plus l'apparition de banques en ligne qui offrent, en partie, les mêmes prestations que les banques que nous connaissons. Ces nouvelles banques doivent impérativement garantir la même sécurité que les banques physiques. Ainsi, elles doivent gérer l'aspect électronique de la meilleure façon qu'il soit car au final n'importe qui peut ouvrir un compte en ligne.

Avec cette signature électronique en ligne, les banques peuvent faire un lien entre le signataire et la signature du document édité. Nous le verrons dans la partie juridique, mais pour ce genre de procédé en ligne, il est impératif que l'identité du signataire soit reconnue.

### L'autorisation de prélèvement SEPA

Il n'est pas rare aujourd'hui de rencontrer des sociétés qui demandent à leurs clients des autorisations de prélèvement SEPA à des fins commerciales.

Avec la signature électronique en ligne, les clients peuvent souscrire à un abonnement et saisir directement leurs codes BIC et IBAN, puis joindre la photo de leur RIB afin de donner l'autorisation à la société de prélever le montant de l'abonnement selon les conditions définies.

Ainsi, la société a la garantie d'avoir l'autorisation de prélèvement et le client a la garantie que cette action est valable juridiquement.

### Les renouvellements de contrat en ligne

Les clients n'ont pas toujours le temps de se rendre directement dans les bureaux de leur assurance ou autre, il est donc plus simple de prendre 5 minutes devant son ordinateur et valider par voie électronique son renouvellement de contrat.

Ainsi, pour que la société qui propose ce service et le client soient satisfaits, la signature en ligne est un bon moyen pour la société de fidéliser son client, car il ne sera pas contraint de se déplacer en agence et celui-ci ne perdra pas de temps et se sentira compris par la société en question.

### La signature électronique à distance, par mail

Lorsque votre société vend dans la France entière, voire dans le monde entier, il n'est pas toujours évident pour les commerciaux de signer des contrats facilement car les déplacements coûtent cher,

et les courriers introduisent des coûts et des délais indésirables. Alors pour éviter tout frein à sa volonté d'élargir son marché, la signature électronique par mail devient un atout de taille.

Aujourd'hui, grâce aux nouvelles technologies, il est possible de faire des démonstrations et des rendez-vous professionnels via des web conférences, mais qu'en est-il de la signature de contrat ? Mis à part éditer le contrat par papier, le renvoyer et attendre son retour avec la signature du client, ce qui prend un certain temps, autant utiliser des moyens plus simples, dont le mail qui fait partie intégrante des moyens de communication d'aujourd'hui. A cela, ajoutez la possibilité de signer les contrats via les mails et vous gagnerez un temps considérable dans votre processus de vente.

Attention cependant à donner une dimension juridique à cette signature électronique, pour plus de détails, voir la partie juridique dans la suite de notre livre blanc.



Retrouvez tous les usages et les fonctionnalités que peut offrir la signature électronique dans notre modèle de cahier des charges.

<https://www.sellandsign.com/fr/modele-de-cahier-charges-signature-electronique/>

CALINDA  
SOFTWARE

## Les aspects juridiques de la signature électronique

Après avoir évoqué la partie fonctionnelle de la signature électronique, qu'en est-il de l'aspect juridique de cette nouvelle façon de procéder ?

Les textes en la matière sont assez nombreux, tentons de les résumer et d'en saisir les principaux aspects.

### Les textes juridiques qui régissent le cadre légal de la signature électronique

Afin d'introduire la partie juridique de ce livre blanc, il était nécessaire de vous lister les textes des règlements, des lois et des décrets européens et français, concernant la construction juridique de la notion de signature électronique:

Première période : avant le règlement européen eIDAS :

- La directive du Parlement Européen et du Conseil n° 1999/93/CE du 13 décembre 1999 ;
- La loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique ;
- La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (LCEN) ;
- Le décret n° 2001-272 du 30 mars 2001 pris pour l'application de l'article 1316-4 du code civil et relatif à la signature électronique modifié par le décret n° 2002-535 du 18 avril 2002 ;
- L'arrêté du 26 juillet 2004 relatif à la reconnaissance de la qualification des prestataires de certification électronique et à l'accréditation des organismes qui procèdent à leur évaluation
- L'ordonnance n° 2005-674 du 16 juin 2005 relative à l'accomplissement de certaines formalités contractuelles par voie électronique (art. 1369-1 et s. du Code civil);

Deuxième période : après le règlement eIDAS :

- **Le règlement européen 910/2014 eIDAS** du 23 juillet 2014, entré en vigueur dans toute l'Europe le 1<sup>er</sup> juillet 2016, uniformisant les réglementations sur le sujet. Il abroge la directive européenne 1999/93/CE du 13 décembre 1999 et la remplace par un texte beaucoup plus complet, qui définit plusieurs niveaux de confiance pour les certificats et la signature électronique, mais aussi pour un ensemble d'autres services (émission de certificat / signature / horodatage / validation de signature / e-delivery (envoi de recommandé) / conservation de signature (archivage de documents signés)) ;
- En France, le [Décret n° 2017-1416 du 28 septembre 2017](#) relatif à la signature électronique achève l'adaptation du droit français au règlement eIDAS, en abrogeant les décrets mentionnés ci-dessus et en donnant à la définition de l'eIDAS sur la qualification des certificats de signature et des opérations de signature électroniques force de loi.

Le règlement eIDAS reconnaît des nouvelles notions, comme l'identification électronique, le document électronique et le cachet électronique (« signature » d'une personne morale déjà reconnue par le référentiel RGS) et la signature électronique qualifiée, proche de notre signature avancée dite « présumée fiable » existant aujourd'hui en droit français.

Les entreprises, les administrations et autres organisations, telles que les associations par exemple, vont désormais pouvoir valablement apposer un cachet en leur nom sur des documents qui seront recevables comme preuve en justice d'origine.

Le règlement prévoit également un statut et des obligations pour les prestataires de services de confiance. Une liste des prestataires de services de confiance a été instaurée afin de permettre une reconnaissance mutuelle entre Etats-membres de l'Union Européenne.

Pour que ces textes soient plus accessibles, nous les avons découpés de sorte à couvrir tous les aspects de la dimension juridique de la signature électronique.

## Vision de la signature électronique dans le monde

Il existe 4 cas de validité de la signature électronique dans le monde :

**Cas n°1** : Elle a la même valeur légale que la signature manuscrite. *C'est le cas pour les Etats-Unis, le Canada, l'Australie, etc.*

**Cas n°2** : Elle est valable mais n'a la même valeur que la signature manuscrite que sous certaines conditions. *C'est le cas pour l'Union Européenne, la Chine, le Japon, etc.*

**Cas n°3** : Elle est valable uniquement si le signataire dispose d'un certificat numérique. *C'est le cas pour l'Argentine, le Brésil, etc.*

**Cas n°4** : Il n'existe pas de législation et la signature manuscrite est la seule preuve évidente d'un acte signé. *C'est le cas pour presque toute l'Afrique, l'Ukraine, la Thaïlande, le Venezuela, etc.*

Vous comprendrez donc que dans les cas n°2 et n°3, il va falloir prouver que la signature électronique a une valeur juridique et qu'elle identifie légalement un signataire.

## Légalement, qu'est-ce que la signature électronique ?

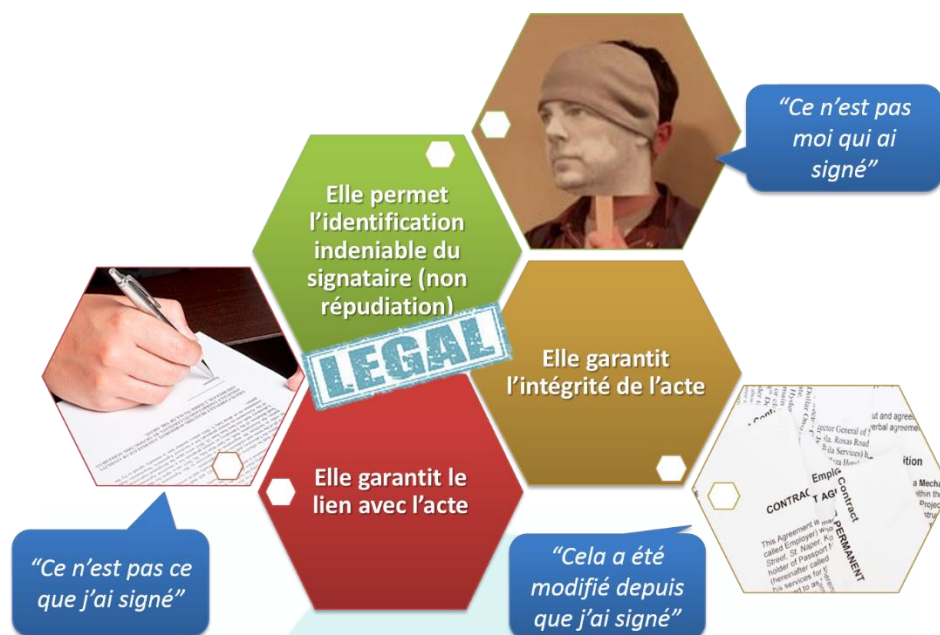
L'**article 1316-4 du code civil** créé par la [loi n°2000-230 du 13 mars 2000 - art. 4 JORF 14 mars 2000](#), devenu **l'article 1367** suite à l'ordonnance 2016-131, définit la signature et pose l'équivalence entre la signature manuscrite et la signature électronique sous certaines conditions : « lorsqu'elle [la signature] est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache ».

En droit français, la signature est donc définie par référence au procédé technique utilisé pour signer.

## Principe : les conditions de validité de la signature électronique

Compte tenu de la définition donnée ci-dessus, toutes les signatures électroniques sont recevables en justice à partir du moment où elles assurent, à l'aide d'un procédé fiable, l'identification du signataire et la garantie de l'acte signé, tel que cela est résumé dans le schéma suivant :





Comme pour la signature manuscrite, la signature peut être remise en cause lors d'un litige.

#### 4 types de signature

L'article 25 du règlement eIDAS dit :

1. *L'effet juridique et la recevabilité d'une signature électronique comme preuve en justice ne peuvent être refusés au seul motif que cette signature se présente sous une forme électronique ou qu'elle ne satisfait pas aux exigences de la signature électronique qualifiée.*
2. *L'effet juridique d'une signature électronique qualifiée est équivalent à celui d'une signature manuscrite.*
3. *Une signature électronique qualifiée qui repose sur un certificat qualifié délivré dans un État membre est reconnue en tant que signature électronique qualifiée dans tous les autres États membres.*

L'eIDAS stipule donc que toute signature électronique est juridiquement valable. Toutefois, il encadre plus précisément deux types de signatures : la signature avancée et la signature qualifiée. Les autres ne sont pas encadrés et sont appelés « simples ».

**La signature électronique simple**, dite à bas niveau de reconnaissance juridique : elle n'est pas présumée fiable mais l'écrit signé ainsi sous forme électronique ne pourra être refusé en justice à titre de preuve dès lors que le procédé permet d'identifier le signataire et de garantir le lien avec l'acte signé. En cas de contestation, il est donc nécessaire de prouver la fiabilité du procédé de signature électronique utilisé.

**A titre d'exemple : ce qui ne constitue pas une signature électronique, même simple :**

- La signature numérisée : La Cour de cassation a pu considérer que l'adjonction à un document électronique de l'image de la signature manuscrite ne constituait pas une signature électronique fiable : il s'agit d'une simple signature manuscrite numérisée, qui peut être

*jointe par toute personne détenant l'image du graphe du prétendu signataire. Ainsi, une lettre de licenciement revêtue d'une signature numérisée est donc, sur ce point, irrégulière ([Cass. Soc. 17 mai 2006, n° 04-46.706](#))*

- *La signature par mail : La cour de cassation a annulé la décision de la cour d'appel lors d'un litige entre un bailleur et une locataire. Cette dernière accusait son bailleur d'être revenu sur sa décision énoncée par mail concernant le préavis de la location. En première instance, la cour d'appel avait donné raison à la locataire. Cependant, la cour de cassation a réfuté cette décision car il n'y avait aucune preuve qui liait l'auteur du mail au bailleur. Ainsi, une confirmation ou une signature par mail ne peut être reconnu en tant que preuve car l'identité du signataire ne peut être reconnue. ([Cour de cassation du 30/09/2010](#))*

**La signature électronique avancée**, est définie par l'eIDAS d'une manière qui laisse de la place à l'interprétation :

*Une signature électronique avancée satisfait aux exigences suivantes:*

- a) être liée au signataire de manière univoque;*
- b) permettre d'identifier le signataire;*
- c) avoir été créée à l'aide de données de création de signature électronique que le signataire peut, avec un niveau de confiance élevé, utiliser sous son contrôle exclusif; et*
- d) être liée aux données associées à cette signature de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectable.*

**La signature électronique qualifiée** est présumée fiable, jusqu'à preuve contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire est vérifiée en face à face par une autorité agréée et l'intégrité de l'acte garantie dans les conditions fixées par l'eIDAS. De plus, tous les services utilisés dans l'opération de signature (certificat, service de signature, horodatage) doivent être qualifiés pour que la signature soit qualifiée.

On le voit, dans les deux cas de la signature avancée et de la signature qualifiée, l'eIDAS exige qu'un certificat électronique nominatif soit établi au nom du signataire après vérification de son identité par une autorité de certification agréée. Les autres sont par défaut désignés comme signature dite simple.

Dans la pratique, il est souvent nécessaire de pouvoir faire signer électroniquement une personne sans assumer les délais et les coûts d'une vérification de son identité par une autorité agréée. Les usages ont donc fait émerger un autre type de signature, qui est devenu le plus répandu et que nous appellerons **signature certifiée**. Avec la signature certifiée, des certificats qualifiés au sens eIDAS établis au nom d'un tiers de confiance sont utilisés pour signer les documents, auxquels sont adjoints un ensemble de preuves électroniques également signées qui permettront de retracer précisément dans quels conditions les signataires ont été identifiés et ont donné leur consentement.

## Tableau récapitulatif des niveaux de signature électronique

Le tableau récapitulatif ci-dessous reprend les caractéristiques respectives des 4 types de signature électronique :

1 Signature Simple	2 Signature Avancée*	3 Signature Certifiée	4 Signature Qualifiée*
<b>Normes ETSI</b> Aucune	<b>Normes ETSI</b> EN 319 411	<b>Normes ETSI</b> EN 319 411 QCP	<b>Normes ETSI</b> EN 319 411 QCP QSCD EN 319 421
<b>Identité du signataire</b> Aucun contrôle	<b>Identité du signataire</b>  contrôlée par une autorité agréée	<b>Identité du signataire</b>  confirmée par mobile ou  déclarée sur justificatifs   dossier de preuve technique certifié par le tiers de confiance	<b>Identité du signataire</b>  contrôlée en face à face par une autorité agréée
<b>Délai</b>  Instantané	<b>Délai</b>  24 heures	<b>Délai</b>  Instantané	<b>Délai</b>  1 semaine
<b>Niveau de certificat</b> Pas d'exigence	<b>Niveau de certificat</b> Certificat signature qualifié LCP ou QCP au nom du signataire	<b>Niveau de certificat</b> Certificat cachet qualifié QCP au nom du tiers de confiance	<b>Niveau de certificat</b> Certificat signature qualifié QCP au nom du signataire Support physique
<b>Niveau d'horodatage</b> Pas d'exigence	<b>Niveau d'horodatage</b> Simple	<b>Niveau d'horodatage</b> Simple	<b>Niveau d'horodatage</b> Qualifié
<b>Valeur juridique</b> : Faible <b>Jurisprudence</b> : Négative	<b>Valeur juridique</b> : Forte <b>Jurisprudence</b> : Aucune	<b>Valeur juridique</b> : Forte <b>Jurisprudence</b> : Positive	<b>Valeur juridique</b> : Très forte <b>Jurisprudence</b> : Positive
<b>Quand l'utiliser ?</b> Jamais	<b>Quand l'utiliser ?</b> Quand l'enjeu et le risque de fraude à l'identité sont élevés	<b>Quand l'utiliser ?</b> Quand il faut combiner fiabilité et rapidité	<b>Quand l'utiliser ?</b> Quand la législation l'exige
	<b>Exemples de contrats</b> • Assurance décès • Ordre financier • PV de décision	<b>Exemples de contrats</b> • Contrats de vente • Contrats d'abonnement • Contrat de travail	<b>Exemples de contrats</b> • Actes notariés • Appels d'offres • Services publics
		Source : SELL & SIGN	<b>Autre exigence</b> Dispositif de signature qualifié QSCD

\* Signature Avancée et Qualifiée : selon définition eIDAS

### L'identification du signataire

Cette identification est une exigence posée par l'article 1367 du Code civil pour que l'écrit sous forme électronique soit admis à titre de preuve au même titre que l'écrit sur support papier.

En effet, la signature électronique suppose que les individus ont la possibilité de signer à distance sans l'intervention physique du cocontractant qui leur fournit le contrat. Par conséquent, il faut des preuves juridiquement valables pour valider l'identité du signataire.

Ces éléments de preuve peuvent être par exemple :

- La pièce d'identité du signataire, numérisée, jointe à l'acte signé électroniquement.
- L'archivage légal, qui est un moyen de garantir la mise à disposition des preuves par un tiers de confiance.
- La photo du signataire prise au moment de la signature
- Ou tout autre type de document garantissant la présence du signataire au moment de l'acte de signature du contrat

Poussée à l'extrême, l'identification du signataire peut se faire directement à l'aide d'un certificat numérique à son nom, ce qui peut permettre de renverser la charge de la preuve en entrant dans le

champ de la signature électronique qualifiée. Mais du fait de sa complexité et de son coût, cette solution est réservée à certains actes bien particuliers, tels que les actes notariés par exemple.

### La certification de la signature électronique

Comme nous l'avons vu précédemment, l'utilisation d'un certificat électronique qualifié est obligatoire pour qu'elle soit juridiquement considérée comme fiable.

Selon le [décret n° 2017-1416 du 28 septembre 2017](#), est une signature électronique qualifiée une signature électronique avancée, conforme à l'article 26 du règlement susvisé et créée à l'aide d'un dispositif de création de signature électronique qualifié répondant aux exigences de l'article 29 dudit règlement, qui repose sur un certificat qualifié de signature électronique répondant aux exigences de l'article 28 de ce règlement.

L'eIDAS permet à chaque pays de désigner les organismes d'accréditation chargé de labelliser les prestataires de services qualifiés. La [liste des organismes d'accréditation](#) est disponible en ligne.

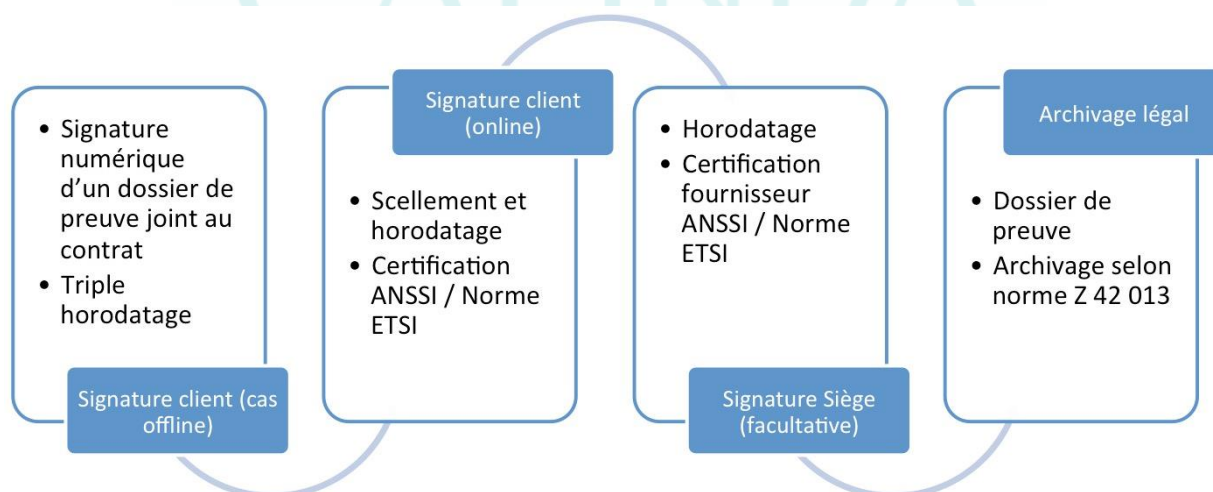
Pour la France, l'organisme d'accréditation désigné par l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information), est la société LSTI. Les fournisseurs de signature électronique se voient délivrer un certificat de conformité lorsque leur dispositif répond à toutes ces exigences.

### L'archivage légal de vos documents

Enfin, dernier aspect de la valeur juridique de la signature électronique, c'est l'archivage des documents signés via ce procédé. En effet, la conservation de la signature électronique sur le long terme est un enjeu essentiel, puisque sans elle le document perd sa valeur probante.

Les normes NF Z42-013 et ISO 14641-1 énoncent un ensemble de spécifications de l'AFNOR concernant les mesures techniques et organisationnelles à mettre en œuvre pour l'enregistrement, le stockage et la restitution de documents électroniques afin d'en assurer la conservation, l'intégrité et la pérennité.

Pour résumer cette partie juridique, voici un schéma qui permet de comprendre le mécanisme légal de la signature électronique sur tablette, de la signature client à l'archivage légal :



## La valeur juridique de la signature en mode OFFLINE

Comme nous venons de la voir, pour le juge, il est nécessaire de pouvoir constater, qu'à un moment T, le signataire a signé tel document comportant tels termes, et qu'on peut faire le lien entre tous ces éléments sans revenir sur le contenu.

Pour être valable, le mode OFFLINE doit respecter ces éléments afin de garantir l'intégrité de l'acte. Chaque fois qu'un agent fera signer un document en mode OFFLINE sur sa tablette ou son smartphone, un dossier de preuve local sera constitué et signé électroniquement avec un certificat correspondant à l'utilisateur de la tablette (le commercial). Ce dossier de preuve contiendra tous les éléments techniques disponibles permettant d'établir les conditions et l'heure de signature du contrat. Par exemple, il contiendra les coordonnées GPS du lieu de la signature.

L'heure de la signature telle qu'indiquée par la tablette sera conservée, ainsi que l'horodatage serveur de la dernière synchronisation. Au moment de la synchronisation du contrat, il sera à nouveau scellé, signé et horodaté. Ce procédé et ce triple horodatage permettent de renforcer la valeur juridique de la signature électronique en mode OFFLINE car ils permettent de sceller le document en donnant des indications précises sur les conditions et la présence du signataire au moment de l'acte de signature dudit document.

## Qu'en est-il de la mention manuscrite ?

De nombreuses dispositions légales spéciales imposent que certaines mentions (montant d'un engagement, clause, date ou signature) soient apposées de la main de celui qui s'oblige, comme en matière de cautionnement par exemple.

Il résulte de [l'article 1326](#), de la loi du 13 mars 2000, que si la mention de la somme ou de la quantité en toutes lettres et en chiffres, écrite par la partie même qui s'engage, n'est pas nécessairement manuscrite, elle doit alors résulter, selon la nature du support, d'un des procédés d'identification conforme aux règles qui gouvernent la signature électronique ou de tout autre procédé permettant de s'assurer que le signataire est le scripteur de ladite mention.

Désormais, les mentions manuscrites exigées à des fins de validité pourront être apposées sous forme électronique si les conditions de cette apposition sont de nature à garantir qu'elle ne peut être effectuée que par celui qui s'oblige (article 1108-1 alinéa 2 du Code civil).

En clair, la mention manuscrite, lorsqu'elle est exigée pour la validité d'un acte juridique, peut être apposée sous forme électronique dans les mêmes conditions techniques que celle de la signature électronique avancée.

## Que dit le juge ?

Selon [l'article 1368 du code civil](#), à défaut de convention valable entre les parties, le juge règle les conflits de preuve littérale en déterminant par tous moyens le titre le plus vraisemblable, quel qu'en soit le support. Autrement dit, en cas de litige avec un signataire (sauf s'il s'agit d'actes authentiques qui font foi jusqu'à inscription de faux), le juge dispose d'un pouvoir souverain d'appréciation des preuves qu'il a en sa possession.

Ainsi, la Cour de cassation considère que lorsque le présumé auteur d'une signature électronique nie être l'auteur de ladite signature, les juges sont tenus de vérifier si les conditions mises par l'article 1367 du Code civil à la validité de l'écrit ou de la signature électronique sont satisfaisantes (Cass. Civ. 1<sup>ère</sup>, 30 septembre 2010 n° 09-68555).



Plus récemment, **la Cour de cassation, a dans sa décision du 6 avril 2016** validé la signature électronique certifiée en rejetant un recours portant sur un contrat d'assurance que l'assuré n'ait avoir signé en ligne, en arguant que la signature électronique avait été « établie et conservée dans des conditions de nature à garantir son intégrité, que la signature a été identifiée par un procédé fiable garantissant le lien de la signature électronique avec l'acte auquel elle s'attache, et que la demande d'adhésion produite à l'audience porte mention de la délivrance de ce document par la plate-forme de contractualisation en ligne ».

En pratique, il faut donc se préparer à pouvoir apporter au juge des preuves de l'existence et des conditions dans lesquelles s'est conclue une transaction qui s'est faite en ligne.

Voilà pourquoi, il est essentiel, si vous êtes directeur général ou directeur commercial, d'apporter aux transactions qui s'effectuent en ligne une sécurité juridique en vous munissant d'une solution de signature électronique et d'archivage légal certifiée, offrant ainsi aux juges la garantie de la teneur et de l'existence des échanges en ligne.

### La garantie de validité : une assurance protection juridique

On le voit, le cadre juridique de la signature électronique est relativement complexe. Afin de protéger les transactions réalisées avec SELL&SIGN, cette solution introduit une prestation originale, en combinant gratuitement une prestation d'assurance protection juridique assurée par GENERALI avec ses services de signature électronique. Les clients SELL&SIGN bénéficient ainsi d'une protection juridique, d'une assurance contre l'usurpation d'identité et d'une hotline juridique gratuite.



### La juridiction de la signature électronique – Ce qu'il faut retenir



Pour que la signature électronique soit reconnue juridiquement « fiable », les fournisseurs certifiés doivent permettre de lier le contrat avec son signataire, au moyen de preuves reconnues par un juge en cas de litige.

Il faut donc que ces fournisseurs répondent aux exigences établies par l'eIDAS.

Ce n'est qu'à ces conditions que la signature électronique en ligne, à distance ou sur tablette aura la même valeur que la signature manuscrite et que le juge pourra disposer des meilleures garanties juridiques pour reconnaître l'existence d'une transaction dématérialisée.



## Ce dont vous avez besoin en fonction de votre activité

Chaque projet est spécifique mais il convient de cadrer ses différents besoins en fonction de son activité.

Voici quelques aspects de l'activité commerciale des entreprises et le type de signature électronique approprié.

### Vous faites de la signature en direct avec vos clients ou vos prospects

La **signature électronique sur tablette** convient à votre activité. En effet, vos commerciaux auront simplement besoin d'être munis de tablettes iPad, Android ou Windows et ils pourront directement signer les contrats avec leurs clients. Ces contrats seront alors instantanément envoyés au siège pour contresignature et renvoyer au client par mail. Pour que la transformation soit complète, le support du mode déconnecté (Offline) est indispensable.

Ainsi, chacune des deux parties pourra conserver ses documents dans une contrathèque dédiée.

### Vous proposez de la vente, des souscriptions, des adhésions en ligne

La **signature électronique online** correspond à votre activité. Une fois que vos clients auront choisi tous les produits ou toutes les options que vous leurs proposez, ils pourront signer directement via le device qu'ils utilisent (ordinateur, tablette, téléphone).

Vous pourrez alors prendre connaissance directement de la signature de ce client, lui renvoyer automatiquement son contrat contresigné dans la foulée.

### Vous vendez dans toute la France, voire dans le monde entier

La **signature par mail** est alors conseillée. En effet, à partir du moment où vous envoyez le contrat à votre client en format PDF, il peut légalement signer son contrat sans avoir à l'imprimer. Il vous le renvoie directement par mail pour contresignature de votre part.

Vous évitez de perdre du temps à l'envoyer et attendre son retour. Votre client en sera également satisfait car il n'aura pas à imprimer puis renvoyer le document.

Pour les signatures en ligne et par mail, il est possible de faire signer votre client grâce à un **code SMS** qu'il aura reçu sur son téléphone et généré une seule fois pour chaque contrat.



### Clés pour aller plus loin

- Combien avez-vous de commerciaux ? Sont-ils sédentaires ou nomades ?
- Qui signe quoi et à qui ?
- Combien de signez-vous de contrats par an ?
- Combien vous coûtent ces signatures de contrats ?
- Combien de modèles de contrat avez-vous ?
- Avez-vous des tablettes ? Si OUI, sous quel OS ?

## Evaluation tarifaire

Tout projet cadré nécessite évidemment un budget précis. Bien que seule l'analyse détaillée de vos processus, contrats et systèmes d'information permette d'établir ce budget, nous vous proposons de vous donner les grandes lignes du tarif de cette application de signature électronique.

ETAPES	COÛT (estimation)
<b>Partie juridique : mise en service de la certification et du coffre-fort pour l'archivage légal</b>	De 299€ à 2000€
<b>Abonnement au service de signature en ligne</b>	De 9,90€ à 39,90€ selon le niveau de fonctionnalité souhaité <a href="#">Voir les tarifs SELL&amp;SIGN</a>
<b>Transaction (contrat signé)</b>	De 1 à 2€/transaction (pour 2 signatures), voire moins pour les gros volumes
<b>Intégration de vos modèles de contrat, avec leur pendant marketing et juridique</b>	Selon leur complexité, dès 500€
<b>Coût d'intégration dans votre système informatique :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- base client</li> <li>- origine des actes à signer</li> <li>- destination des contrats signés</li> </ul>	A évaluer si nécessaire
<b>Vidéo personnalisée d'autoformation pour les commerciaux</b>	2 500€ à 5 000€
<b>Tablettes (achat ou location)</b>	Environ 30 €/mois
<b>Sessions de formation sur l'application</b>	A évaluer
<b>Options (statistiques + autres)</b>	A évaluer

## Les auteurs



**Anne-Laure LAPA :** Passionnée par la communication et le marketing, c'est tout naturellement qu'elle se tourne vers ces études. Elle y acquiert alors de solides connaissances en termes de relation client et de processus commerciaux.

Ses expériences professionnelles l'amènent à travailler dans le domaine de l'informatique, elle se familiarise alors avec les nouvelles technologies.

Chez CALINDA SOFTWARE, elle participe à des projets de signature électroniques d'envergure et forme personnellement les forces de vente des clients les plus prestigieux. Elle constate ainsi leur appétence pour les outils, motivés par les gains de temps qu'ils leur procurent au quotidien.



**Alexandre MERMOD :** Passionné d'innovation, il y a occupé des postes d'ingénieur, de chef de projet et de directeur, qui lui ont permis de développer des compétences en management et en gestion de projets, et d'apprécier l'impact des nouvelles technologies sur le travail d'équipe.

Ces expériences lui ont inspiré une technologie révolutionnaire permettant l'organisation des échanges dans un groupe de personnes, qui a fait l'objet d'un brevet international. Il a ensuite fondé Calinda Software qui propose des logiciels d'intelligence collective et RSE, nouant un partenariat mondial avec Microsoft pour en doter la plate-forme SharePoint. Des entreprises parmi les plus importantes au monde utilisent ces logiciels pour orchestrer leurs échanges en interne ou en externe avec des partenaires et clients : Orange, Vinci, Technicolor, Conair, Seb, etc.

Aujourd'hui, avec son équipe, Alexandre MERMOD donne un nouveau souffle aux processus commerciaux en proposant la signature électronique.



**M<sup>e</sup> Charlotte BALDASSARI :** Maître Charlotte Baldassari est avocat au Barreau de Marseille depuis 2006. Avant d'ouvrir son propre cabinet en 2013, elle a travaillé dans des cabinets d'envergure nationale (notamment FIDAL) afin de se spécialiser en droit de la propriété intellectuelle et droit des nouvelles technologies. Titulaire d'un DEA Droit de la Propriété Littéraire, Artistique et Industrielle obtenu à l'Université Panthéon-Assas (Paris II), elle est également diplômée du Magistère Droit des Affaires, Fiscalité et Comptabilité, du DESS Droit et Fiscalité de l'Entreprise et du DJCE (Diplôme de Juriste-conseil en Entreprise) de l'Université Paul-Cézanne. Elle intervient dans des dossiers touchant aussi

bien au droit des marques, droit d'auteur, droit de l'informatique et des réseaux de télécommunication (Cloud Computing, Infogérance, Fourniture d'accès à internet, Objects connectés, Signature Electronique, Transactions en ligne, etc.), tant en conseil, assistance et contentieux. Elle enseigne ces matières dans une école d'ingénieurs informatiques (Ingésup, groupe Y-Nov).

## En savoir plus

Vous l'avez vu, au-delà de l'aspect juridique de la signature électronique sur tablette, qui est quelque peu fastidieux, ce procédé est le moyen de vous faire gagner du temps et faciliter les processus de vente pour vos commerciaux.

Ce livre blanc, vous donne une vision de ce qu'est la signature électronique mais il ne vous en donne pas les mécanismes et il est évident que chaque entreprise a une vision de cette signature dans son propre environnement.

C'est pourquoi, vous pouvez nous contacter, afin de définir ensemble vos attentes en termes de performances commerciales ou tout simplement si vous avez des questions.



# SELL & SIGN

<https://www.sellandsign.com>

14 quai de Rive Neuve

13007 MARSEILLE

tél. + 33 (0)4 91 33 41 53

[sales@calindasoftware.com](mailto:sales@calindasoftware.com)

Calinda Software propose des solutions logicielles de collaboration professionnelle à haute performance, permettant aux entreprises de saisir les opportunités de l'économie de la connaissance. De la collaboration interne à la collaboration externe, puis à la signature électronique sur tablettes, en ligne ou par e-mail, aucun gisement de productivité ne vous échappera plus.

Retrouvez également notre modèle de cahier des charges qui vous permet de cadrer directement votre projet et gagner du temps dans votre démarche.

<https://www.sellandsign.com/fr/modele-de-cahier-charges-signature-electronique/>

Pour répondre aux attentes de ses clients, CALINDA SOFTWARE a établi un partenariat fort et de qualité avec la société DOCAPOST, qui agit en tant que tiers de confiance qualifié eIDAS dans les transactions de signature électronique SELL&SIGN.



Société du Groupe La Poste, DOCAPOST accompagne les entreprises et les administrations dans leur transition numérique et mobile et travaille à l'optimisation des processus métiers : RH, finance, relation client... DOCAPOST propose des solutions sur mesure ou clé en main : conseil, échange de données sécurisées, mobiles services, éditique industrielle ou à la demande, archivage électronique, Business Process Outsourcing... DOCAPOST regroupe 4600 collaborateurs répartis sur 450 sites en France et a réalisé plus de 450 M€ de chiffre d'affaires en 2013. La société est également présente dans de nombreux pays – Etats-Unis, Angleterre, Espagne, Mexique... et propose ainsi, à ses clients, des solutions transfrontalières. L'offre de DOCAPOST est auditée et labellisée par des organismes indépendants pour garantir la plus grande fiabilité.

CALINDA  
SOFTWARE

## ANNEXES

Les jurisprudences importantes concernant les signatures électroniques, ou non :

- La signature électronique en ligne : Cour de cassation, [décision du 6 avril 2016](#)
- La confirmation par mail (vue précédemment p. 15): [Cour de cassation du 30.09.2010](#)
- La signature scannée :
  - Une **signature scannée** apposée sur un document n'est pas suffisante pour authentifier le consentement : [cour de cassation du 14.12.2012](#)
  - Un document signé puis scanné n'est pas considéré comme un "original électronique" : [ordonnance de référé du 9 mars 2011, le tribunal administratif de Toulouse](#)

