

La signature numérique rend obsolète les Logins/MDP

Info

Posté par : JPilo

Publié le : 26/1/2012 13:30:00

A l'heure de la démocratisation tous azimuts, force est de constater que, pour nombre d'entreprises, **la contractualisation en ligne est un axe important**. Ainsi, dans de nombreux secteurs – l'image du voyage, du e-commerce et plus généralement des services, de nombreuses initiatives démocratiques sont initiées.

Cela s'explique principalement par le développement des stratégies de commercialisation multicanales des entreprises. Ce phénomène en très forte augmentation est une tendance de fond et se multiplie à une vitesse exponentielle. En ce sens, la contractualisation en ligne est un véritable succès nous explique **Stéphane Draï**, CEO de CertEurope.



Pour autant, cette dernière doit être encadrée par une démarche industrielle cohérente. Cela concerne de nombreux aspects : réglementaires, bonnes pratiques, technologies, etc. A titre d'exemple, pour une vente dépassant les 1 500 euros à destination du grand public, il est nécessaire d'établir un contrat. Dans les faits, peu d'entreprises mettent en place cette mesure. Autre élément, sécuriser le processus. Une fois encore, la nature transactionnelle des opérations peut engendrer des risques (usurpations d'identité, modifications des conditions particulières et/ou générales). La sécurité est donc un axe clé des actes de contractualisation en ligne. Il convient alors de mettre en place un système garantissant une parfaite sécurisation de la démarche. Dans ce contexte, il est évident que les systèmes traditionnels, les couples login/mots de passe, etc. ne sont pas adaptés à ce type de dispositif.

La réponse la plus adaptée passe par la signature en ligne et l'utilisation de certificats électroniques. Ce procédé a pour avantage de garantir une sécurité de premier plan et de ne pas être compliqué à utiliser côté utilisateur. Ainsi, nombre de sociétés ont dûores et déjà déployé ce type de dispositif (notamment dans le monde de l'assurance). En ce sens, des initiatives ont permis à différentes sociétés d'accroître leur développement commercial, d'accroître un nouvel avantage concurrentiel tout en instaurant un climat de confiance avec leurs clients. De plus, avec la contractualisation en ligne, aucune correspondance papier n'est alors nécessaire. Le dispositif apporte également de nombreux bénéfices comme la modernisation du processus de souscription et une forte activité dans le traitement des dossiers clients, qui n'ont plus alors à être ressaisis.

L'avantage est donc tangible pour le client et pour l'entreprise. Le client

bancroûte de l'assurance qu'il pourra signer son contrat dans un cadre sécurisé. L'entreprise peut, de son côté, accélérer le processus de vente et garantir la souscription en temps réel. Cela contribue notamment à faire baisser le taux d'abandon de souscription de plus de 30 % par rapport à un processus « papier ». Cette donnée montre la pertinence d'un tel processus et illustre le rôle que la sécurité peut jouer dans l'optimisation des performances commerciales.

Nous sommes donc bien loin des arguments purement technologiques, mais plutôt dans une dynamique commerciale et tangible.

La contractualisation en ligne devrait continuer de se développer à grande échelle et de se vulgariser. Au-delà de cet élément, elle devrait largement contribuer à diffuser l'usage des certificats électroniques et de la signature électronique qui, rappelons-le, s'imposent comme indispensables. Une nouvelle fois, les certificats électroniques et, plus généralement, la dématérialisation sont donc un axe de productivité stratégique pour l'entreprise.