



EXPERTISE

SYSTÈMES D'INFORMATION

La contractualisation électronique séduit les banquiers et les assureurs

Reposant sur la signature électronique, elle permet la souscription d'un contrat de façon totalement dématérialisée et offre un retour sur investissement assez rapide.

PAR FLORENCE PUYBAREAU

La contractualisation électronique est devenue une réalité dans nombre d'organismes financiers. S'inscrivant dans le cadre des projets de dématérialisation lancés il y a plusieurs années, elle permet à une banque ou à une compagnie d'assurances de signer un contrat sous forme électronique avec une garantie de fiabilité et de sécurité. Ainsi, les trois quarts des caisses régionales du Crédit Agricole permettent la souscription en ligne de l'ensemble des produits assurance-dommages du groupe. Fin 2011, l'ensemble des caisses seront équipées de cette technologie. De son côté, April Santé Prévoyance a annoncé, juste avant l'été, la possibilité d'adhérer de façon totalement dématérialisée à une assurance-santé, en s'appuyant sur la solution Dictao Trust Platform, de l'éditeur éponyme. Cette contractualisation a été rendue possible grâce à la signature électronique reconnue légalement en mars 2001. Aujourd'hui, de nombreux éditeurs proposent des solutions avec intégration de la signature électronique comme

« Accompagner une démarche multicanal en s'appuyant sur une seule infrastructure technologique »

Cert Europe, Dictao, Keynectis ou Cryptolog. « La contractualisation électronique permet d'accompagner une démarche multicanal en s'appuyant sur une seule infrastructure technologique », explique Grégoire Cousseau, directeur de l'activité banque et assurance chez Dictao, qui équipe notamment BNP Paribas et Natixis.

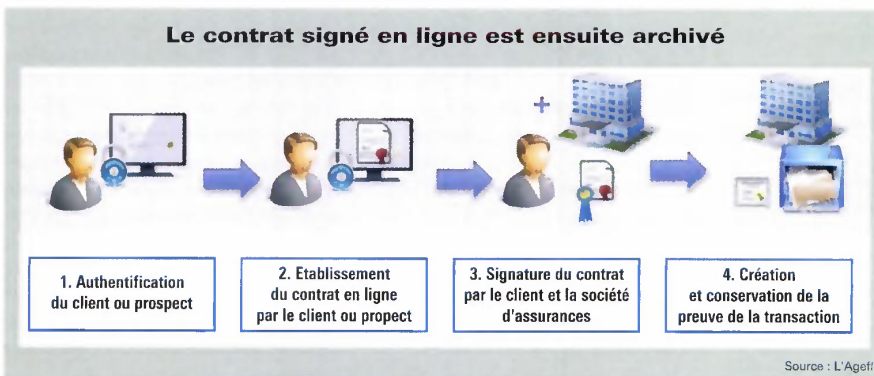
Le processus de contractualisation électronique est assez simple : une fois qu'elles sont d'accord sur les modalités du contrat (par téléphone, internet ou en agence), les deux parties signent le document via un certificat électronique acheté par l'entreprise auprès d'un tiers de confiance. Par cet acte, le client reconnaît qu'il est bien le signataire et s'engage sur la qualité des informations qu'il soumet à l'organisme financier. A ce dernier ensuite de constituer une preuve de la contractualisation qui doit contenir toutes les caractéristiques de la transaction (montant, date, références des conditions contractuelles...). Car son exactitude et son intégrité doivent être garanties tout au long de la durée d'engagement. Pour authentifier les clients, les organismes financiers s'appuient généralement sur les

techniques de mots de passe à usage unique (OTP, *one time password*). Dans le cas d'un OTP SMS, un code de quatre ou six chiffres est envoyé par SMS sur le mobile de l'utilisateur et saisi par celui-ci sur la page d'accueil de l'application. Certaines banques utilisent aussi l'EMV CAP (*chip authentication program*), plus sophistiquée, qui s'appuie sur la carte bancaire à puce. « Il faut considérer qu'une organisation ne peut se limiter au choix d'un seul moyen d'authentification », expose Grégoire Cousseau. La mise en œuvre dépend des populations visées, du niveau d'ergonomie recherché, de la nature des applications, du coût des solutions techniques et du niveau de risque associé. »

Un taux de déperdition quasi nul

Néanmoins, la signature électronique présente d'énormes avantages : rapidité de la transaction, quasi-disparition du papier et surtout réduction considérable du taux de déperdition des prospects. « Nous avons un réseau d'environ 2.000 courtiers à travers la France et les DOM, précise François Matton, directeur marketing chez Smam Assurances. Lorsqu'ils réalisaient une vente à distance, ils enregistraient une déperdition de 20 % à 30 % entre l'acceptation du contrat par le prospect et la finalisation. En 2008, nous avons cherché le moyen de réduire ce taux en nous appuyant sur une chaîne entièrement dématérialisée. » Smam Assurances a fait appel à Cert Europe pour mettre en place une solution de contractualisation avec un résultat assez stupéfiant : « Le taux de déperdition est tombé à 1 % ou 2 % », souligne François Matton, qui réfléchit à d'autres déploiements. Un succès

Le contrat signé en ligne est ensuite archivé





qui a aussi permis de faire taire rapidement les critiques au lancement du projet : « Certains courtiers mettaient en doute la valeur de la signature électronique. Mais aujourd'hui, ils sont demandeurs. » Pour mieux répondre à leurs besoins, François Matton a même développé le concept en proposant aux courtiers qui n'ont pas de back-office de leur offrir une solution clé en main via l'extranet de la compagnie : « Pour les autres courtiers, nous créons une interface entre leur système d'information et notre solution de certification. Cela leur permet aussi d'utiliser des certificats pour d'autres contrats que ceux de notre compagnie. Notre but est de devenir un grossiste en signature électronique. Car plus nous en achetons, plus nous pouvons faire baisser les prix. » Et de fait, en 2011,

Smam Assurances prévoit d'acheter 20.000 signatures, dont seulement 7.000 pour ses propres contrats.

Mise en œuvre complexe

Au Crédit Municipal de Paris, la contractualisation électronique est également devenue une réalité depuis septembre. L'organisme reçoit environ 800 clients par jour pour des prêts de 30 euros à un million d'euros et des contrats pour un an renouvelables. « Ce processus prend du temps puisque nous recevons chaque client et faisons évaluer tous les objets, ce qui génère beaucoup de papier », confie Nicolas Candoni, directeur des services administratifs et financier du Crédit Municipal de Paris. La mise en place de la contractualisation électronique doit répondre à trois objectifs : « Réduire la consommation de papier,



Fin 2011, l'ensemble des caisses régionales du Crédit Agricole seront équipées.

disposer d'un système de stockage et d'archivage sécurisé - car nous devons assurer la continuité d'activité - et à terme, proposer des contrats par internet. » Un mode difficile à mettre en place pour les nouveaux clients car il faut évaluer l'objet en gage. Mais « nous y réfléchissons pour le renouvellement des prêts déjà contractés via un système de signature authentifiée, poursuit Nicolas Candoni. En attendant, nous expérimentons la solution en présence physique ». Concrètement, lors de son passage dans les locaux du Crédit Municipal, le client est amené à signer son contrat avec un stylet électronique, comparable à celui utilisé par les livreurs par exemple.

Simple d'utilisation pour l'agent et transparentes pour le client, ces solutions peuvent cependant être assez lourdes à mettre en œuvre : « Parallèlement au choix du prestataire de certification, nous avons acheté un produit qui permettait de faire le lien entre notre système d'information et la solution de Cert Europe, indique François Matton. Et heureusement car l'intégration a été assez longue et complexe. Elle nous a demandé près de six mois. » « Pour le DSI, la contrainte va être de mettre en place une infrastructure de confiance sur laquelle toutes les applications métiers (portails, application des agences...) vont venir s'intégrer, avance Grégoire Cousseau. L'enjeu repose alors sur la qualité et la fiabilité de cette plate-forme. Pour une grande banque, cela peut être lourd à mettre en œuvre car ce sont des projets stratégiques où les enjeux sont importants. » BNP Paribas prévoit ainsi qu'en 2012, 10 % des contrats souscrits par les particuliers le seront via la contractualisation en ligne, contre 7 % cette année. ■



L'AVIS DE...

Gautier Harmel, directeur commercial chez Cryptolog

« Le coût d'acquisition des nouveaux clients est réduit »

Un nombre grandissant d'entreprises mettent en place la contractualisation électronique. Pourquoi un tel engouement ?

Le phénomène n'est pas nouveau mais il est vrai que, depuis un an, il y a une croissance phénoménale de la contractualisation électronique dans tous les métiers et pour toutes les tailles d'entreprises. Cela concerne aussi bien des petites auto-écoles que des grands organismes financiers. Les courtiers d'assurance, notamment, sont très demandeurs. L'une de leurs principales motivations est la réduction du coût d'acquisition des nouveaux clients. Mais plus largement, la contractualisation électronique s'inscrit dans un processus de dématérialisation et ce sont tous les services de l'entreprise qui sont intéressés.

Néanmoins, vous mettez en garde contre la contractualisation électronique telle qu'elle est aujourd'hui pratiquée en France...

Oui car dans la majorité des cas, elle ne repose pas sur le niveau maximal de sécurité existant. Aujourd'hui, le plus haut

niveau, c'est la signature électronique « présumée fiable ». Pour cela, le signataire doit impérativement utiliser une clé privée hébergée sur un support physique sécurisé (carte à puce, clé USB...) et il lui faut se procurer un certificat qualifié après vérification d'identité en face à face par l'autorité de certification. C'est économiquement intenable pour une entreprise. C'est pourquoi tout le monde adopte la signature dite « simple » qui ne pourra être refusée en justice au titre de preuve, mais dont il faudra démontrer la fiabilité au tribunal en cas de litige.

Mais il y a rarement litige sur l'identité de la personne qui a souscrit un contrat d'assurance ?

C'est vrai pour les contrats d'assurance. En revanche, le problème peut se poser pour les crédits bancaires s'il n'y a pas une vérification physique de la personne. L'une des solutions sera vraisemblablement d'avoir un certificat personnel intégré dans son téléphone mobile ou dans sa carte d'identité électronique.