

6 bis, rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél : 33 (0) 1 56 77 17 77
Fax : 33 (0) 1 56 77 17 70

www.markess.fr

D'ici 2011, l'essor des échanges électroniques avec les clients va accélérer les projets de sécurisation et de certification

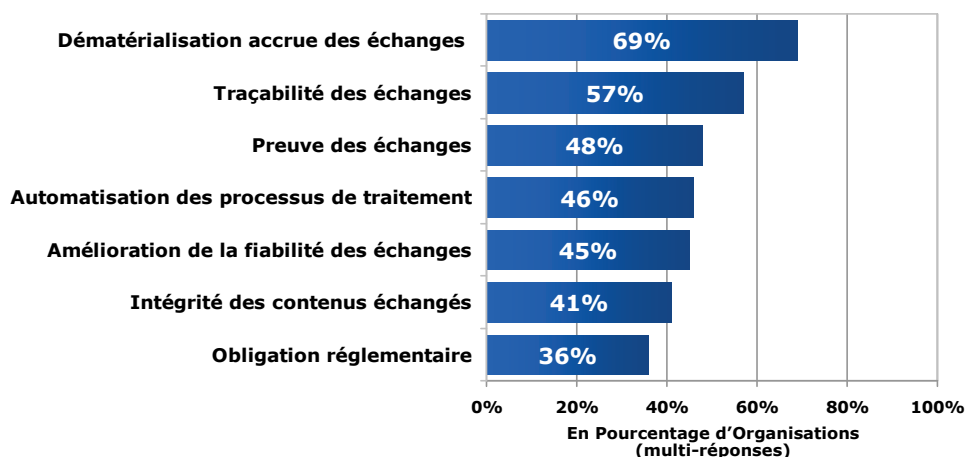
Paris, le 2 octobre 2009 – En préalable à la tenue du [Salon DEMAT](#) (du 6 au 8 octobre), MARKESS International, société d'études et de conseil basée à Paris et à Washington, D.C., spécialisée dans l'analyse de la modernisation et de la transformation des organisations privées et publiques avec les technologies de l'information, annonce la parution de sa nouvelle étude intitulée « *Avantages de la Sécurisation des Echanges Electroniques* ».

L'essor de la dématérialisation est désormais une réalité. Le plan France Numérique 2012 devrait par ailleurs dynamiser cette tendance de fond. En parallèle, la croissance soutenue des revenus issus du commerce électronique démontre aussi l'essor des échanges électroniques dans notre économie. Fort de ce contexte, tant les entreprises que les administrations prennent conscience que la mise en place de solutions leur permettant de garantir la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et l'authenticité des contenus échangés électroniquement avec leurs clients et partenaires devient désormais incontournable.

- **La dématérialisation, catalyseur clé des projets de sécurisation des échanges**

Pour 69% des 160 organisations interrogées par MARKESS International dans le cadre de cette étude, le développement de la dématérialisation est le principal facteur déclencheur qui les pousse à conduire des projets de sécurisation de leurs échanges électroniques. Alors que les documents dématérialisés ne représentaient, il y a quelques années encore, qu'un faible volume de l'ensemble des documents échangés avec les clients (qu'ils soient particuliers ou professionnels), ceux-ci prennent désormais une proportion significative qui impose de mettre en œuvre des actions adaptées pour s'assurer des mêmes garanties que dans le monde physique.

Principaux Catalyseurs des Projets de Sécurisation des Echanges Electroniques avec les Clients – France 2009
(liste suggérée – 18 items)



Intervalle de confiance +/- 7%
Echantillon non représentatif : 160 organisations

Source : MARKESS International

Les entreprises interrogées souhaitent notamment pouvoir mieux tracer les échanges électroniques avec leurs clients, les justifier à titre de preuve, améliorer leur fiabilité et assurer l'intégrité des contenus numériques ainsi échangés. Ces projets sont aussi l'occasion pour elles d'automatiser certains processus de traitement jusqu'ici effectués manuellement, de gagner en efficacité et productivité, et d'en tirer parti financièrement.

Au-delà des garanties souhaitées, les entreprises constatent que les solutions sécurisant les échanges électroniques sont aussi gage de valeur ajoutée car, en mettant en confiance les clients, elles peuvent contribuer au développement des ventes et à l'optimisation de la relation client.

En 2009, les documents les plus critiques selon les organisations interrogées sont ceux qui touchent à l'acte de vente et, plus particulièrement, au règlement financier entre les parties. La majorité d'entre elles considèrent en effet la chaîne « commande-contrat-facture-paiement » comme la plus critique : elle nécessite des actions adéquates pour en assurer la sécurisation dès lors que les contenus associés sont échangés électroniquement.

- **Une demande dynamique en services de certification**

En 2009, les entreprises interrogées semblent plus tournées vers des solutions permettant l'authentification et la gestion des accès et des habilitations. D'ici 2011, les solutions de sécurisation les plus demandées pour les contenus associés aux échanges électroniques avec les clients devraient porter davantage sur l'archivage (notamment probatoire), la signature (électronique), la confidentialité et la protection (via chiffrement et/ou cryptage). Parmi les autres domaines qui devraient connaître aussi une forte demande d'ici 2011, il faut noter les solutions permettant de gérer la preuve de l'échange, d'historiser chronologiquement les contenus, de garantir leur authenticité et leur conformité.

En 2009, 47% des entreprises interrogées mentionnent recourir déjà à des services de certification électronique afin d'authentifier, valider, dater, archiver, protéger, signer..., un contenu électronique et/ou le flux d'échange associé dans le cadre de transactions effectuées avec des clients. D'ici 2011, elles devraient être 79% à recourir à ces services ce qui présage une forte demande dans ce domaine ! Ces certificats électroniques ont ou auront pour vocation principale de :

- ✓ Garantir l'intégrité des contenus échangés et les protéger ;
- ✓ Signer électroniquement en ligne (via des extranets ou sites internet) des contenus à valeur probante et garantir l'authenticité de ces contenus ainsi échangés ;
- ✓ Authentifier les personnes accédant aux contenus ;
- ✓ Garantir la date de l'échange des contenus (horodatage) ;
- ✓ Identifier formellement les parties.

Parmi les autres usages, il faut noter la conservation et l'archivage des contenus en lieu sûr sans possibilité de les modifier, la garantie de la preuve de l'échange et l'attestation du moment d'un consentement.

- **Des bénéfiques clients et commerciaux**

Les solutions sécurisant les transactions électroniques peuvent contribuer sans conteste à l'accélération et à l'automatisation des processus dont ceux liés à l'acte de vente en ligne, à l'accroissement de l'efficacité, au développement de nouveaux services et à l'optimisation de la relation client. C'est notamment le cas de la signature électronique qui voit son usage s'amplifier car, au-delà de son caractère probant, elle instaure la confiance, et permet d'augmenter le nombre de transactions effectuées en ligne (signatures de contrats, souscriptions, actes de vente, échanges de données confidentielles de consentement, etc.) et donc de favoriser le développement des affaires.

Emmanuelle Olivé-Paul, Directrice Associée de MARKESS International, constate aussi « *qu'en période de crise, les projets de sécurisation des échanges électroniques peuvent donc être de formidables leviers pour accélérer les processus commerciaux, diminuer les coûts, accroître la productivité, améliorer la relation client.* » A titre d'exemple, une compagnie d'assurance précise que la signature électronique de contrats en ligne lui a permis d'augmenter significativement le nombre de contrats signés et gérés.

- **De l'importance des conseils externes**

En 2009, 71% des organisations interrogées précisent recourir à des conseils externes pour choisir notamment leurs solutions de sécurisation. Il est intéressant de constater, qu'au-delà des conseils classiques, les entreprises et les administrations se tournent aussi vers des associations spécialisées sur ces thématiques (fédérations, communautés, instances métiers...), d'autres organisations ayant déjà une expérience sur le sujet et pouvant la transmettre à des tiers, l'administration ou encore des juristes (cabinets d'avocats par exemple).

Marché encore jeune, la sécurisation des échanges électroniques voit intervenir aussi bien des acteurs très spécialisés sur un domaine d'activité que des acteurs plus globaux qui vont adresser plusieurs briques fonctionnelles en propre ou avec des partenaires. La spécificité de ces acteurs entraînent bien souvent les organisations à devoir aborder leurs projets de sécurisation des échanges électroniques en associant diverses « briques » aux fonctionnalités bien distinctes. Cependant, dès lors qu'elles souhaitent garantir leur processus « contrat-commande-facture-paiement », ces briques doivent nécessairement être liées entre elles et assemblées en cohérence. L'enjeu est de faire co-exister et d'orchestrer les différentes solutions retenues, ce qui explique que plus de 40% d'entre elles s'adressent par ailleurs à des intégrateurs et/ou à des opérateurs de certification, en plus des éditeurs auxquels elles ont recours.

D'horizons très variés, ces acteurs agissent sur un marché français des logiciels et services associés aux solutions de sécurisation des échanges électroniques estimé à 740 millions d'euros à fin 2009. Selon MARKESS International, ce marché devrait atteindre 990 millions d'euros en 2011 (soit +15,7% de croissance moyenne annuelle). Au-delà de la progression de la dématérialisation et des échanges électroniques commerciaux, il devrait être poussé par des tendances de fond qui généreront de nouveaux besoins et approches dans ce domaine. La dématérialisation de factures et de contrats, l'essor des espaces collaboratifs avec le web 2.0 ainsi que le m-paiement figurent parmi ces tendances clés à considérer d'ici 2011 qui devraient impacter les projets de sécurisation des échanges électroniques.

Pour télécharger la synthèse gratuite de cette étude, cliquez sur le lien ci-dessous :

**[Référentiel de Pratiques :
Avantages de la Sécurisation des Echanges Electroniques – 2009](#)**

*La méthodologie suivie pour réaliser cette étude repose sur des interviews réalisées d'avril à juillet 2009 auprès de **160 entreprises privées et administrations** basées en France. Par ailleurs, **une vingtaine de prestataires actifs sur le marché français de la sécurisation des échanges électroniques ont aussi été interrogés** parmi lesquels figurent Alma-CS, Ace Timing, AppliTeam, Atos Worldline, CertEurope, Cryptolog, Developplus / Archiveslegalsolutions, Gemalto, Groupe La Poste, Hommes & Process, Incube, Keynectis, Legal-Box, Mediscs, Nexus Technology, Paybox Services, Ricoh, SSL247, Sagem Orga, Secuserve, STS Group, Syllis ...*

Ce communiqué porte sur l'étude publiée en septembre 2009 par MARKESS International :
[Avantages de la Sécurisation des Echanges Electroniques, 2009-2011](#)

**Cette étude a été conduite par MARKESS International
avec le soutien des sociétés suivantes actives sur le marché :**
[Axway, CertEurope et STS Group](#)

**Exemples d'implémentation de solutions
de sécurisation des échanges électroniques**

Organisation	Détail du Projet	Prestataire
Barclays	Solution externalisée de dématérialisation et d'archivage pour les relevés de comptes et avis d'opéré des clients de la banque.	STS Group
Canal +	Utilisation de CertiDate pour dater ou garantir l'intégrité des documents électroniques échangés (contrats, réponses aux appels, d'offres, documents à archiver).	CertEurope
CNAF	Plate-forme d'échange entre les guichets citoyens et la CNAF pour le RSA.	Axway
ETEBAC	Leader en France des échanges ETEBAC entre entreprises et banques.	Axway
France Telecom	Archivage de l'intégralité des factures clients.	STS Group
Infogreffe (160 Tribunaux de Commerce français)	Le GIE a mis en place, avec CertEurope, l'Autorité de Certification Certigreffe. Infogreffe utilise également CertSign pour la signature en ligne des injonctions de payer et Certid@te pour l'horodatage des formalités dématérialisées.	CertEurope

Source : Prestataires

MARKESS International remercie les partenaires de cette recherche qui ont relayé le questionnaire :
ADEN (Association pour le Développement de l'Economie Numérique)
FNTC (Fédération Nationale des Tiers de Confiance)
Groupe Solutions – Infopromotions

Pour télécharger les sommaires de nos études : www.markess.fr/etudes.php

Pour consulter nos autres communiqués de presse : www.markess.fr/pressreleases.php

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :

Sylvie Chauvin au 01 56 77 17 77 ou à l'adresse e-mail : schauvin@markess.com

MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis 10 ans la transformation et la modernisation des organisations avec les technologies de l'information.

Etabli à Washington, D.C. et à Paris, MARKESS International a pour mission d'aider tant les maîtrises d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Depuis 2002, fort de ses expériences et de son savoir-faire dans le domaine de l'administration électronique aux USA et de ses connaissances des impacts des nouvelles technologies sur les entreprises privées, MARKESS International a lancé une practice dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.