

TRANSFORMATION DIGITALE



L'effet accélérateur du COVID-19





Dr Moez Ben Mbarka - CEO NG Technologies

Le 100% Digital

ne peut devenir une réalité sans la signature électronique

Dans le développement des services en ligne et des relations à distance dans l'entreprise ou dans la relation des citoyens avec l'administration publique, un maillon s'avère essentiel est celui de la signature électronique.

Nous parlons très souvent de la transformation digitale, si vous nous parliez de la signature électronique et de son rôle dans cette transformation ?

Les avantages de la transition digitale ne sont effectivement

plus à démontrer. Le but du digital est de pouvoir offrir des services (publics ou privés) à distance et sans l'obligation d'une présence physique. Cependant, dès qu'on arrive à l'étape de signature, on sort du digital ! Une administration peut bien mettre

à votre disposition un formulaire en ligne mais après elle va vous demander de l'imprimer, le signer et venir le déposer au guichet ! Même chose dans une banque ou une assurance. Vous pouvez choisir votre offre et remplir des formulaires. Mais après on vous demandera de venir en Agence pour signer !

●● La signature électronique garantit l'authenticité du signataire (je peux prouver que c'est vous), l'intégrité du document signé (personne ne peut changer le document sans que ça soit détecté) et la non-répudiation (aucune partie ne peut nier à posteriori qu'elle a signé le document).

C'est là le rôle de la signature électronique. Le 100% Digital ne peut devenir une réalité sans la signature électronique qui dématérialise simplement l'acte de signer et s'engager sur un document. Cela peut être un contrat, une attestation, un bon de commande... La signature électronique garantit l'authenticité du signataire (je peux prouver que c'est vous), l'intégrité du document signé (personne ne peut changer le document sans que ça soit détecté) et la non-répudiation (aucune partie ne peut nier à posteriori qu'elle a signé le document).

Le cadre juridique relatif à la signature électronique existe depuis plusieurs années en Tunisie, comment expliquer le retard pris pour son adoption et sa mise en application ?

La Tunisie s'est dotée déjà depuis 2000 d'un cadre juridique complet pour la signature électronique (La

NGSign

NGSign est une solution de signature électronique homologuée par l'ANCE qui permet de signer avec tout type de certificat électronique incluant le certificat DigiGo de l'ANCE. Elle permet de signer et de faire signer les documents et de configurer des workflows de signature personnalisés (parapheur électronique).

loi n° 2000-57 du 13 juin 2000 et La loi n° 2000-57 du 13 juin 2000). Depuis, quelques services eGov avec la signature électronique ont vu le jour mais la population cible était toujours limitée et jusqu'à aujourd'hui l'adoption de la signature électronique n'est toujours pas démocratisée.

Nous pensons que ce retard est dû à deux principaux obstacles :

- Le premier, et le plus important, est la non acceptation systématique des documents signés électroniquement par la grande majorité des administrations. Plusieurs organismes étatiques et privés nous ont exprimé leur volonté de signer électroniquement leurs documents et contrats. Le plus souvent ces documents sont demandés par plusieurs administrations publiques (commissariats de polices, recette des finances, ect...). Tant que ces administrations ne sont pas dotées des outils nécessaires pour accepter un document signé électroniquement, le citoyen sera dans l'obligation de passer par la signature manuscrite traditionnelle et la signature légalisée.

Les dernières années puis surtout les derniers mois (confinement oblige !) plusieurs projets eGov sont en cours de réalisation et vont permettre à plusieurs administrations publiques de passer à la signature électronique ce qui va contribuer à la vulgarisation de l'usage de la signature électronique par les entreprises et le citoyen.

- Le deuxième obstacle est le fait de devoir passer physiquement par l'ANCE pour obtenir son certificat électronique. Depuis déjà des années, nos clients grands comptes, tels que les banques et les assurances ont exprimé leurs volontés d'offrir des services 100% digitaux et avec la signature électronique. Ce passage obligatoire à l'ANCE imposait une sortie de la boucle digitale pour obtenir son certificat électronique et un deuxième

QRSecure

QRSecure est une solution d'apposition de Cachet Electronique Visible, un QRCode qui inclut une signature électronique. Cette solution permet de remplacer le cachet humide par un cachet généré électroniquement et qui permet de sécuriser tout type de document électronique et papier. Cette solution est aussi homologuée par l'ANCE.

vis-à-vis au client final, ce qui présentait une mauvaise expérience utilisateurs.

En 2020, l'ANCE a lancé deux projets qui ont pour but de résoudre cette problématique. Le



Signature manuscrite scannée VS Signature électronique



Remote Trust AED

Remote Trust AED est une solution de gestion de demandes de certificats. Cette solution implémente toutes les exigences techniques de la convention AED de l'ANCE et a permis à certains de nos clients de devenir AED.

projet DigiGo permet aujourd'hui d'obtenir un certificat virtuel qui peut être obtenu sans déplacement physique et permet la signature électronique depuis les appareils mobiles. En parallèle, l'ANCE a aussi lancé le projet AED (Autorité d'enregistrement délégué), qui est un appel au partenariat avec le secteur privé et qui vise à déléguer l'enregistrement du certificat électronique aux organismes privées qui contribueront à la commercialisation des certificats DigiGO émis par l'ANCE. Nous sommes fiers d'avoir pu contribuer à ce changement technologique de l'ANCE avec la convention AED. Cette convention a permis à plusieurs grands comptes et startups d'intégrer ou de proposer des solutions de signature électronique.

La Tunisie est-elle en retard dans ce domaine par rapport à d'autres pays de la région?

La Tunisie est parmi les premiers pays de la région à adopter la signature électronique et à se doter d'un cadre légal qui lui donne la même valeur que la signature manuscrite. Mais malheureusement, peu de services ont été déployés. Depuis la création de NGSign en 2016, nous avons pu exporter notre savoir-faire sur le continent

●● Nous avons été surpris par l'avancement de certains pays Africains en matière de digital et services eGov.

africain et nous avons été surpris par l'avancement de certains pays Africains en matière de digital et services eGov. Nous avons beaucoup de retard à rattraper mais nous avons aussi les moyens de se positionner comme leader dans quelques années grâce à des projets eGov d'envergure nationale qui sont en cours de réalisation.

Nous pensons que nous avons également le même retard au niveau du secteur privé. La plupart sont déjà massivement présents sur le digital (services en ligne, applications mobile...) mais n'ont pas encore fait le pas vers la souscription en ligne par exemple. Cela est en train de changer ! Nous travaillons avec plusieurs grands comptes pour déployer prochainement des services 100% digital avec la signature électronique et ce dans le secteur bancaire, l'assurance et les opérateurs mobiles. Ces services vont toucher une grande partie des citoyens et entreprises tunisiennes et va contribuer à l'évolution du digital en Tunisie. Pour résumer, nous avons effectivement du retard. Mais nous

●● Tout le monde a compris que c'est le moment de faire la vraie transformation digitale !

observons une réelle accélération pour l'adoption de la signature électronique à la fois pour les services publics et privés. La pandémie COVID-19 y est naturellement pour quelque chose ! Le confinement général nous a permis de voir à quel point nous sommes dépendants des déplacements et des papiers et que le digital est limité à la consultation d'informations plutôt qu'aux échanges transactionnels. Tout le monde a compris que c'est le moment de faire la vraie transformation digitale !



Quelles sont les perspectives de développement des transactions à distance dans le secteur privé et quels sont les types de transactions qui pourront être dématérialisés à court terme ?

La liste peut être longue. Concrètement, d'un côté il y a le B2C : la signature électronique permet de contractualiser 100% digital en payant et en signant les contrats en ligne. La plupart des grands acteurs sont réellement à un seul pas du 100% digital. La plupart ont déjà les canaux digitaux. Le maillon manquant est la signature électronique. Cela doit se faire naturellement dans le cadre d'une transformation digitale plus globale. Parce que cela changera naturellement les processus traditionnels de gestion basés sur la réception de client en face à face et la transmission d'un dossier papier d'un responsable à un autre.

La plupart des grands acteurs sont réellement à un seul pas du 100% digital.

D'un autre côté, il y a le B2B. Entre bons de commandes, factures, PV et attestations, les entreprises

s'échangent entre elles une masse étonnante de papier. Tout cela pourra être digitalisé avec la signature électronique et faire gagner du temps à tout le monde. Au lieu d'être envoyé par un coursier, un parapheur pourra être signé en quelques minutes par une dizaine de personnes qui peuvent être en congé, en déplacement...

Entre bons de commandes, factures, PV et attestations, les entreprises s'échangent entre elles une masse étonnante de papier. Tout cela pourra être digitalisé avec la signature électronique et faire gagner du temps à tout le monde.

Nous pensons qu'il y a encore un verrou culturel pour aller en masse vers cette transformation digitale. Verrou dont la raison principale est l'impression que c'est une technologie compliquée à mettre en place et que ça va ajouter de nouveaux coûts. Ce qui est absolument faux.

Il est maintenant aussi facile d'intégrer la signature électronique que d'ajouter un formulaire web.

Et le retour sur investissement est

quasi immédiat ! Pas de papier, pas de déplacement, et surtout la valorisation du travail du personnel commercial au-delà d'imprimer et faire signer le client !

La modernisation de l'administration publique tant attendue permettra réellement de tout digitaliser.

Cela n'est que le début. Parce que réellement, c'est la modernisation de l'administration publique tant attendue qui permettra réellement de tout digitaliser. Les derniers décrets (2020-31 du 10 juin 2020 puis n° 2020-777 du 5 octobre 2020) sont déjà un pas important en avant.

Si vous nous parliez de NGSIGN et de vos solutions de signature électronique ?

NGSIGN a été fondé en 2016 par des experts du métier de la signature électronique. Notre CEO Dr. Moez Ben Mbarka a contribué à la rédaction des normes européennes en matière de signature électronique qui sont les standards de référence en Tunisie et dans la région.



LA SOLUTION COMPLÈTE DE
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

www.ng-sign.com

eKYC - Signature électronique - Cachet Electronique Visible - PKI