

L'émergence de nouveaux **Systems of Agreement**

La transformation numérique a permis l'avènement de Systems of Record et des Systems of Engagement modernes pour les processus commerciaux et de communication. Nous constatons actuellement l'émergence de Systems of Agreement d'un nouveau genre qui, en automatisant et en connectant le processus d'accord, permettent aux entreprises d'accélérer et de simplifier leur activité.

SofE

SofA

SofR

Sommaire

Résumé	3
Il reste à moderniser le processus métier le plus important	6
Coûts des Systems of Agreement historiques	8
Systems of Agreement modernes	9
Préparation	9
Signature	10
Exécution	10
Gestion	10
Facteurs de réussite pour les Systems of Agreement modernes	11
Légalité	11
Connectivité	11
Fiabilité	11
Sécurité et confidentialité	12
Flexibilité de déploiement	12
Flexibilité d'adoption	12
Services d'accompagnement client	12
Facilité d'utilisation	12
Étude de cas : Salesforce	13
Le futur des Systems of Agreement : contrats intelligents, blockchain, IA	14
Comparatif et bonnes pratiques	15
A propos des auteurs	16
A propos de l'entreprise	16

Résumé

La transformation numérique simplifie et accélère l'activité des entreprises. Celles-ci ont investi des milliards d'euros pour moderniser leurs Systems of Record (SofR), tels que CRM¹, HCM² ou ERP³ ainsi que leurs Systems of Engagement (SofE), comme l'automatisation du marketing et les applications de collaboration interne. Cependant pour la plupart des entreprises, il reste un système essentiel à moderniser, qui occupe un rôle central dans les processus métier. Il s'agit du System of Agreement (SofA) de l'entreprise, l'ensemble des technologies et processus utilisés pour la préparation, la signature, l'entrée en vigueur et la gestion des accords.

SofE

Systems of Engagement (SofE)

Systèmes utilisés par les clients et les employés pour communiquer avec et à l'intérieur des organisations.

SofA

Systems of Agreement (SofA)

Systèmes pour préparer, signer, exécuter et gérer des accords.

SofR

Systems of Record (SofR)

Source d'autorité pour différents types de données métier comme les données client, employés ou les inventaires.

Un System of Agreement est un point de convergence pour les processus liés aux accords regroupant le SofR, le SofE et chacune des fonctions métier comme la gestion et la signature de contrats pour les ventes, d'offres d'embauche pour les ressources humaines ou encore d'accords de confidentialité pour le service juridique. Consultez le tableau de la page suivante pour voir plus de 70 exemples d'accords sur dix fonctions métier.

Si votre System of Agreement est semblable à celui de la plupart des entreprises, il est émaillé de processus manuels, de longs délais d'exécution et d'erreurs humaines. Ce type de System of Agreement pré-existant vous fait perdre inutilement du temps et de l'argent. Ils ont également un impact négatif sur l'expérience des clients, des employés et des partenaires. De façon plus générale, si on considère que les accords sont omniprésents dans les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs, les Systems of Agreement historiques ralentissent de manière significative et durable la productivité, quel que soit le secteur d'activité.

¹ Customer Relationship Management.

² Human Capital Management.

³ Enterprise Resource Planning.

Les accords sont l'essence des affaires et sont partout

<p>Ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrats de vente - Configuration des comptes client - Conditions particulières - Contrats d'apporteur d'affaires - Contrats de revente - Contrats de partenariat - Support Commercial - Demande de financement - Contrats de support et de renouvellement 	<p>Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscription à des événements - Autorisation de communications clients - BAT campagnes publipostage e-mails - Contrats de prestataire événementiel - Contrats de remboursement - Accords de parrainage - Accords promotionnels - Accords publicitaires - Approbation de communiqué de presse - Contrats de licence de marque - Validation de plan média 	<p>Services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Changement de compte - Demande d'intervention - Changements de conditions générales - Demande d'intervention self-service - Conformité - Service sur le terrain - Mise en place de nouvelle politique - Suspension / annulation de politique - Contrat de prestation - Autorisation électronique de transferts de fonds 	<p>Ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lettres d'offre - Documents d'embauche - Accord de confidentialité - Checklist d'accueil et d'intégration / de fin d'emploi - Diffusion et signature des politiques - Accords avec les prestataires - Confidentialité - Gestion des congés - Évaluation des performances - Vérification du parcours 	<p>Finance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des factures - Traitement des dépenses - Gestion de la capitalisation - Signature d'audit - Gestion des politiques - Signature de fin d'inventaire - Transfert et retrait de biens - Demandes de subventions - Déclaration de ventes et d'utilisation - Ouverture de compte consommateur - Dépôt de produits
<p>Informatique/Opérations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des biens - Demandes de changements - Signature des besoins - Gestion des accès - Rapport d'incidents - Autorisation de mise de production - Autorisation de maintenance - Autres Autorisations - Approbation immobilière - Approbation de budget de projet 	<p>Juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accords de confidentialité - Gestion Contrats - Conformité interne - Contrat de propriété intellectuelle - Demandes de brevets - Procès-verbaux de conseil d'administration - Déclaration sous serment - Convocations - Lettres d'engagement - Protocoles d'accord 	<p>Infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement à la réception - Demande d'intervention - Contrat de bail - Demande d'entrée/sortie - Autorisation de stationnement - Maintenance du bâtiment - Plans de construction - Accord de prêt de matériel - Formulaire de changement de justification - Permis de construire - Demande de remplacement 	<p>Gestion des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des changements - Mise en production - Rapports de revue de code - Acceptation de besoin - Engagement du contenu d'une version - Approbation de politique - Accords bêta/SDK - Inscription à un programme développeur - Méthodes de développement de produits - Évaluation de nouveau produit - Annonce de nouvelles offres 	<p>Approvisionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bon de commande - Cahiers des charges - Contrats-cadres de prestation de services - Signature de demande de proposition - Conformité du fournisseur - Accords de niveau de service - Lettre de dénonciation de contrat - Contrats de licence de logiciels - Listes de prix - Traitement des factures - Contrats de sous-traitance - Contrats de fournisseurs

Certaines entreprises ont déjà franchi le premier pas de la transformation numérique en mettant en place la technologie de signature électronique afin de pallier les ralentissements liés à la signature sur papier, ce qui représente une avancée précieuse et cruciale. Cependant, quelle que soit son importance, la signature électronique n'adresse qu'une étape du cycle de vie d'un accord ou d'un contrat. Nous pensons qu'il faut aussi éliminer le traitement manuel de toutes les autres étapes qui concernent la contractualisation. Par exemple, lors de la préparation d'un accord, les collaborateurs finissent souvent par ressaisir des données existant dans un autre système, telles que les coordonnées des clients ou encore des informations sur les produits ou tarifs. Dans le cas de l'exécution d'un accord récemment signé, les collaborateurs doivent souvent retranscrire manuellement les termes de l'accord dans leur système, par exemple de facturation. De fait, il faut se rendre compte que les étapes précédant et suivant la signature requièrent la même automatisation que celle apportée par la signature électronique au processus de signature.

Cette nécessité fait apparaître le besoin d'un System of Agreement moderne, automatisé et connecté de bout en bout. Alors que la gestion historique du cycle de vie des accords ne reposait sur aucune plateforme dédiée, un System of Agreement moderne est une plateforme avec des applications dédiées pour accélérer les processus métier. Un System of Agreement moderne connecte différents système pour qu'un accord puisse passer de la phase de préparation à celle de signature, d'exécution, puis de gestion, le tout de la façon la plus automatisée possible. À l'image de l'émergence des plateformes CRM pour les données clients, des plateformes HCM pour les données RH et des plateformes ERP pour les données financières et opérationnelles, les Systems of Agreement modernes vont changer la donne pour les accords et leur préparation, gestion et traitement.

Les plateformes SofA vont se distinguer par la manière dont elles gèrent les aspects sensibles de la légalité propre à chaque accord, par leur capacité à s'intégrer à d'autres systèmes, par leur simplicité d'essai, de déploiement et d'utilisation, et par leur aptitude à incorporer de nouveaux développements en matière de technologies comme l'intelligence artificielle, la blockchain et les contrats intelligents (smart contracts).

Comme les accords font partie intégrante des affaires, les sociétés qui se modernisent dès à présent peuvent réaliser d'importantes économies et améliorer l'expérience de leurs clients tout en se démarquant nettement de la concurrence à l'évolution plus lente. Pour comparer votre System of Agreement aux bonnes pratiques et identifier les étapes suivantes de sa modernisation, [un outil interactif d'évaluation en trois minutes est disponible.](#)

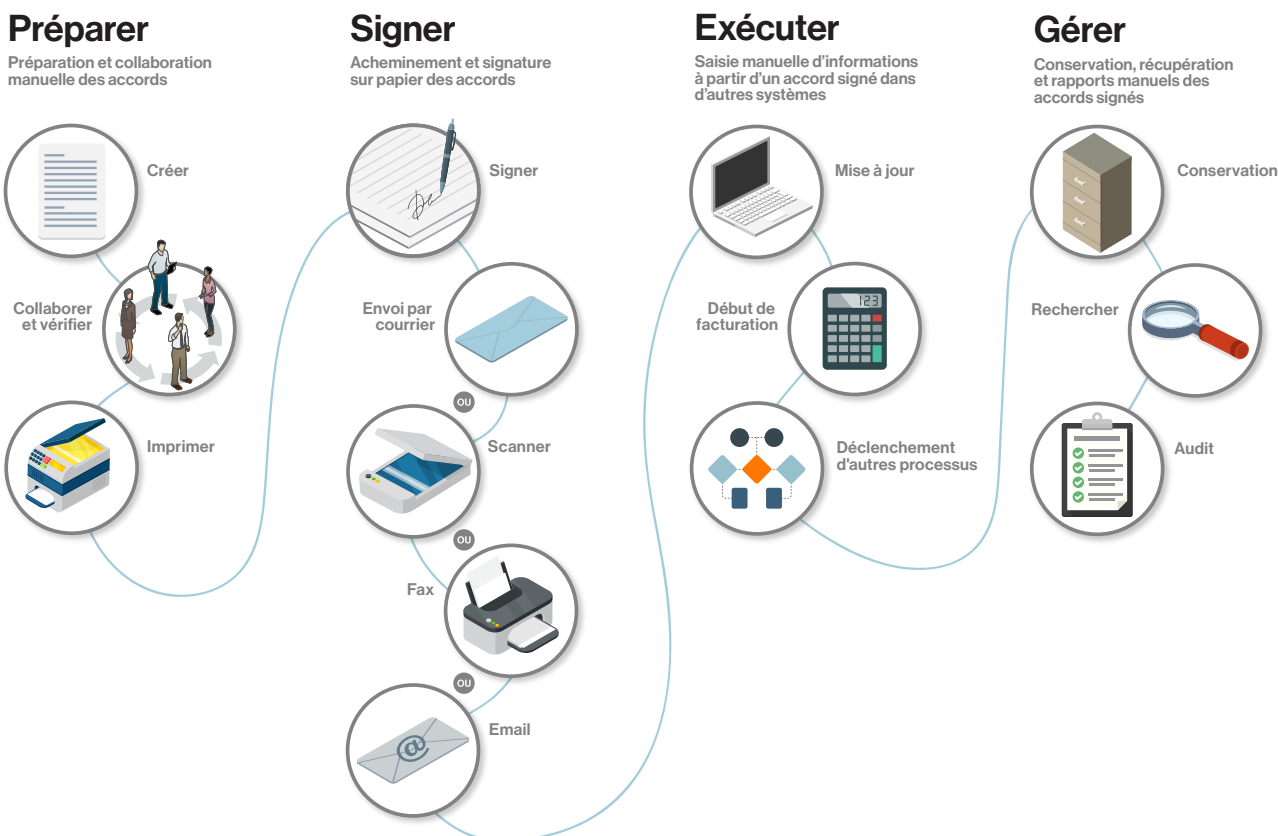
Il reste à moderniser le processus métier le plus important

La transformation numérique a accéléré la façon dont les entreprises travaillent. L'e-commerce a permis aux clients d'obtenir ce qu'ils recherchent à tout moment, où qu'ils soient. Les logiciels de gestion RH permettent d'accéder aux informations des employés, de les mettre à jour et de les partager bien plus rapidement qu'à l'époque où tout se trouvait dans des classeurs ou sur des serveurs de fichiers. Il est possible d'en dire autant sur les informations gérées sur des plateformes logicielles CRM, ERP ou toutes autres qui sont aujourd'hui monnaie courante. Chacune de ces plateformes a permis de moderniser des processus clés pour les entreprises, la plupart du temps en réussissant à dématérialiser des processus manuels qui étaient auparavant basés sur papier. Il reste cependant un système essentiel qui n'a pas été modernisé bien qu'il soit au cœur de l'activité : le System of Agreement.

Un System of Agreement automatise l'essence même des affaires : le processus d'accord. Toute organisation gère des accords, qu'il s'agisse de contrats clients/partenaires, de contrats de travail ou de diverses formes d'approbations internes ou d'autorisations. Les accords diffèrent des documents classiques dans le sens où ils impliquent souvent des engagements légaux et peuvent faire l'objet de réglementations concernant leur signature et leur conservation. Ces règles peuvent varier selon le type d'accord et les lois locales. Les accords nécessitent donc des processus et systèmes spécifiques.

Alors concrètement, qu'est-ce qu'un System of Agreement ? Il s'agit d'un système qui fait passer les accords par les quatre phases de leur cycle de vie : préparation, signature, exécution et gestion. Comme illustré, ce cycle de vie repose aujourd'hui dans la plupart des entreprises sur de nombreux processus manuels, des collaborateurs et des technologies historiques.

Les processus d'accords historiques sont souvent manuels et fragmentés



Dans la phase de préparation, plusieurs collaborateurs créent et vérifient le contenu dans un processus presque entièrement manuel et peu prévisible. Pour être honnête, le traitement de texte et l'email ont fait des merveilles pour faire entrer ce processus dans le XX^e siècle. Malheureusement, 2020 approche et la plupart des entreprises n'ont rien modernisé dans ce domaine, si ce n'est des d'e-mails de plus en plus nombreux nécessitant de plus en plus d'attention.

En revanche, la signature des accords a fait l'objet d'un véritable bond en avant. Les solutions de signature électronique de sociétés telles que DocuSign permettent aux entreprises de distribuer, signer et recueillir des accords sans avoir recours au papier. Cette avancée permet de diminuer nettement les délais d'exécution et les coûts tout en éliminant pratiquement les risques d'erreur. Comme l'a conclu récemment le cabinet de recherche Gartner, « maintenant que la signature électronique est très largement adoptée, ses avantages concrets sont prévisibles et globalement reconnus, et des milliers d'organisations en bénéficient avec des millions d'utilisateurs. »⁴

La signature électronique a un autre avantage : elle supprime les goulets d'étranglement des signatures manuscrites, et permet de numériser le processus d'accord de bout en bout.

La transformation numérique est particulièrement prometteuse pour l'étape suivante du cycle de vie de l'accord : l'exécution. Aujourd'hui, pour que les termes d'un accord puissent être mis en œuvre, les informations doivent être extraites et saisies dans divers Systems of Record, afin de déclencher des commandes, des achats, des mises en paiement et autres processus ainsi que dans des Systems of Engagement informant les employés, clients et partenaires des changements. Lorsque ces processus sont manuels, les retards et erreurs sont inévitables, ce qui ralentit la productivité et peut créer des problèmes à un niveau plus élevé, susceptibles de mettre en porte-à-faux de précieuses relations.

Enfin, une fois les accords mis en œuvre, ils doivent être stockés et gérés. Là encore, le XX^e siècle a apporté une énorme contribution : dans pratiquement toutes les entreprises, cette étape du cycle de vie est devenue essentiellement numérique. Malheureusement, ce processus est numérique mais pas intelligent : lorsqu'un accord est rempli, il est trop souvent oublié (loin des yeux, loin du cœur). Cela se traduit par des opportunités manquées en termes de changement de tarifs lors des renouvellements, et donc un risque de baisse du chiffre d'affaires. Il y a également un risque de négliger certains droits et donc de perdre le bénéfice de conditions particulières âprement négociées. À dire vrai, la plupart des entreprises ne disposent d'aucun système pour la phase de gestion de leurs Systems of Agreement.

⁴ Gartner, Market Guide for Electronic Signature, 16 janvier 2017.

Coûts des Systems of Agreement historiques

Selon une étude menée par Forrester Research⁵, tous les décideurs IT et métier ont rencontré divers problèmes liés aux accords :

- difficulté à conserver la visibilité sur l'emplacement et le statut des documents imprimés ;
- manque de sécurité des documents imprimés ;
- difficulté d'administration et de contrôle des documents au fil du temps ;
- difficulté de collecte et de gestion des documents provenant de plusieurs sources ;
- contrainte des tâches liées aux documents imprimés, telles que la numérisation et la gestion des documents ;
- coûts et retards dus aux erreurs humaines lors des processus manuels.

Ces problèmes ne sont pas isolés. Ils s'appliquent à toutes les entreprises de toutes tailles, de tous les secteurs et de tous les pays. Plus généralement, les entreprises avec des Systems of Agreement historiques doivent faire face aux problèmes suivants :

- **Perte de temps.** S'il était autrefois acceptable qu'un délais d'accord se compte en jours ou semaines, ce temps doit désormais se mesurer en heures, voire en minutes.
- **Perte d'argent.** Si le processus d'accord comporte de nombreuses étapes manuelles, il est cinq à dix fois plus onéreux qu'un processus automatisé, principalement à cause du temps passé sur des opérations manuelles. De plus, si ce processus requiert papier et impression, il entraîne des coûts inutiles en matériel.
- **Perte de revenu** au profit de la concurrence, capable de traiter ces étapes plus rapidement et plus simplement. C'est particulièrement le cas des accords commerciaux, car si la conclusion d'une affaire est plus lente et fastidieuse avec une entreprise qu'avec ses concurrents, l'affaire risque de ne pas se conclure.
- **Risque de nuire à la satisfaction de leurs clients et employés**, avec des processus papier obsolètes et détestés de tous. Les gens ont été habitués par Amazon, Netflix et Uber à la rapidité et la simplicité des services à la demande disponibles partout, tout le temps et sur tous les terminaux. Les entreprises ne répondant pas à ces attentes tirent un trait sur de plus en plus de clients et d'employés.
- **Risques légaux et de conformité** dus au manque de standardisation et de sécurité. Beaucoup d'entreprises ne retrouvent même pas leurs accords et savent encore moins s'ils sont sécurisés et exécutés de manière légale. En outre, les employés de nombreuses entreprises créent de nouveaux accords basés sur des modèles obsolètes téléchargés sur un serveur de fichiers, sans avoir recherché les mises à jour éventuelles. Ce manque de visibilité sur les processus contractuels peut engendrer de très mauvaises surprises juridiques.

Ces facteurs poussent les entreprises à moderniser leurs Systems of Agreement. Bien que certains outils, tels que le traitement de texte, l'e-mail ou la signature électronique aient commencé à les numériser, les Systems of Agreement historiques sont constitués d'éléments dissociés dont la cohésion repose sur des processus manuels. Une plateforme technologique permettant de réunir ces éléments dans un tout automatisé est nécessaire.

⁵ Forrester Research, Digital Transforms the Game of Business : Digital Transaction Management Emerging As Key Solution (Mars 2015).

Systems of Agreement modernes

À l'image des systèmes CRM, HCM et ERP qui ont développé des plateformes dédiées pour gérer les données afin de fluidifier les processus dans leurs secteurs respectifs, un System of Agreement moderne a besoin de sa propre plateforme dédiée. Cette plateforme doit servir de pivot pour lier et coordonner les autres systèmes et processus qui alimentent, soutiennent ou exploitent des accords, notamment les systèmes CRM, HCM et ERP.



Ce type plateforme technologique émerge actuellement. La meilleure façon de le conceptualiser est en termes d'activités liées aux phases de préparation, signature, mise en œuvre et gestion.

Préparation

Ces activités concernent la création d'un accord, jusqu'au moment où il est prêt à être signé.

Par exemple :

- Vous créez un document dans une application de productivité comme Microsoft Word ou Google Docs, puis vous le transférez facilement dans un processus d'accord.
- Vous fournissez des modèles d'accord approuvés dans votre secteur, tels que ceux exigés dans l'immobilier.
- Vous extrayez les données de Systems of Record (CRM, HCM ou ERP) pour pré-remplir certaines parties d'un accord, telles que les coordonnées du client ou encore les informations sur un produit ou un tarif.
- Vous générez automatiquement un accord avec des blocs de contenu qui s'auto-configurent dynamiquement en fonction, par exemple, de la zone géographique du signataire.

- Vous guidez le signataire avec un dispositif d'assistance pour qu'il indique les informations nécessaires afin de créer automatiquement un accord personnalisé et adapté à ses besoins, par exemple pour une demande de prêt.
- Vous permettez à plusieurs parties de collaborer et de commenter le brouillon d'un accord en temps réel pour que les négociations soient intégrées dans le cadre de l'enregistrement légalement acceptable de l'accord.

Signature

Ces activités concernent la signature exécutée de manière légalement valable.

Par exemple :

- Vous transmettez l'accord à plusieurs parties, chacune avec un rôle différent (relecteur, approuvateur et signataire). Certains signataires ne peuvent signer que dans un ordre donné et d'autres peuvent signer en parallèle.
- Vous identifiez chaque signataire de manière appropriée selon le type d'accord et les lois locales. Il peut s'agir d'une simple authentification par e-mail ou de la présentation par visio-conférence d'un document officiel de la part du signataire.
- Vous suivez le statut de chaque participant au processus pour clairement savoir qui doit encore faire quoi.
- Vous certifiez le processus de signature et l'accord rempli avec un enregistrement détaillé indiquant qui a fait quoi, la façon dont les participants se sont authentifiés et d'autres informations contextuelles.

Exécution

Ces activités concernent le respect des termes de l'accord.

Par exemple :

- Si l'accord nécessite un paiement, vous transférez automatiquement la somme vers un système de facturation ou, encore mieux, vous collectez le paiement dans le cadre du processus de signature.
- Si le signataire a fourni de nouvelles informations ou mis à jour des informations, vous les transférez automatiquement vers le System of Record concerné, par exemple un système CRM.
- Vous déclenchez d'autres processus en fonction de l'état d'avancement de l'accord, comme la création d'un compte pour un nouveau client.

Gestion

Ces activités concernent la gestion des accords après qu'ils soient remplis.

Par exemple :

- Vous conservez de manière sécurisée et centralisée les accords ou vous assurez un accès centralisé aux accords se trouvant dans plusieurs référentiels.
- Vous récupérez des accords en fonction de différents critères, notamment la recherche par IA⁶.
- Vous créez des rapports sur l'avancement de l'accord, le délai d'exécution et d'autres indicateurs.
- Vous réutilisez des accords comme modèles pour de futurs accords.

Ces possibilités ne font pas partie du futur. Avec une plateforme System of Agreement moderne, elles sont du domaine du présent. Il en résulte une réduction des délais, des coûts et des risques, et une amélioration de l'expérience client et des employés.

⁶ Intelligence Artificielle.

Facteurs de réussite pour les Systems of Agreement modernes

Dans la section précédente, nous avons expliqué ce que faisait un System of Agreement moderne. Il est tout également important de comprendre comment ces activités doivent être réalisées pour assurer votre réussite. Ce qui nous amène aux exigences principales relatives à une plateforme de System of Agreement.

Légalité

L'étape de signature était, et reste pour beaucoup d'entreprises, le principal frein à la modernisation des Systems of Agreement à cause d'inquiétudes concernant la légalité. La signature correspond au moment de l'engagement légal. Si elle est mal faite, elle peut avoir des conséquences néfastes et disproportionnées. C'est pourquoi une plateforme System of Agreement doit d'abord permettre de procéder à une signature électronique valide : Est-ce que la plateforme propose toutes les options nécessaires pour authentifier les signataires ? Comment génère-t-elle une preuve juridiquement valable ? La signature est-elle recevable partout dans le monde, surtout pour les multinationales ? Pour les sociétés d'un secteur réglementé, la signature est-elle conforme aux lois et réglementations en vigueur ? Beaucoup de questions se posent, chacune avec leurs conséquences.

Connectivité

Dans la notion de « System of Agreement », le terme « System » fait référence à un ensemble de composants connectés. Le composant central est la plateforme System of Agreement qui doit être capable de relier un grand nombre de systèmes variés. Les trois types de connectivité importants sont :

- **Les intégrations aux systèmes existant dans les entreprises.** Il s'agit de connexions pré-établies à des applications CRM, ERP, HCM, de productivité ou autres déjà utilisées par les entreprises. Ces intégrations doivent pouvoir réaliser des échanges de données de manière bi-directionnelle et permettre d'intégrer des workflows d'accord dans les applications qu'utilisent les employés.
- **Les extensions vers la plateforme System of Agreement.** Il s'agit des connexions pré-établies vers des fournisseurs de logiciels spécialisés capables d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires à la plateforme System of Agreement, comme par exemple, des coffres-forts électroniques pour les services financiers, des formulaires immobiliers spécifiques, ou encore des fonctionnalités de vérification d'identité pour des situations particulières.
- **Une connectivité personnalisée.** Pour permettre la connexion à des applications propriétaires, une API⁷ riche et documentée est obligatoire.

Fiabilité

Les sociétés reposent sur les accords, donc la plateforme System of Agreement ne peut pas être inaccessible pour cause de maintenance ou de problème non anticipé. Il n'est pas suffisant pour un fournisseur de proposer un contrat de niveau de service (SLA) avec une haute disponibilité, s'il échoue régulièrement à garantir ce SLA. Il est essentiel de considérer les données de suivi réelles de disponibilité sur plusieurs années.

⁷ API ou Application Programming Interface. Il s'agit du protocole par lequel des applications peuvent communiquer.

Sécurité et confidentialité

Les accords contiennent souvent des informations sensibles concernant le client et les activités. Ainsi, il est important de comprendre quels efforts sont faits afin de sécuriser la plateforme System of Agreement : Est-elle conforme aux normes de confidentialité et de sécurité telles que ISO⁸ 27001, SSAE⁹ 18 (SOC 1 Type 2, SOC 2 Type 2), PCI¹⁰ ou encore HIPAA¹¹ ? Va-t-elle au-delà des recommandations du RGPD¹² pour obtenir l'approbation européenne BCR¹³ relative aux règles d'entreprise contraignantes ? Combien de grandes institutions financières utilisent cette plateforme ?

Flexibilité de déploiement

Bien que la plupart des entreprises s'équipent de nouveaux logiciels exclusivement cloud, certains secteurs requièrent ou privilégient la conservation de données clients sensibles en local. Dans le meilleur des cas, une plateforme System of Agreement doit permettre un déploiement cloud, sur site ou hybride.

Flexibilité d'adoption

La modernisation d'un System of Agreement peut être un projet conséquent. Une plateforme System of Agreement bien conçue doit permettre une adoption incrémentale, en commençant par des gains rapides et à fort impact, sur lesquels il sera ensuite possible d'itérer.

Services d'accompagnement client

Moderniser un System of Agreement implique une grande complexité dans le planning et l'exécution, particulièrement dans les grandes entreprises. Il est alors important que le fournisseur de la plateforme propose non-seulement la technologie mais aussi l'expertise humaine afin de garantir le succès. Il est donc clé de s'accompagner d'un partenaire qui aille plus loin que le simple support technique et la formation, et propose également des services d'accompagnement dans le planning, l'architecture et l'implémentation de la plateforme System of Agreement. Ces services doivent couvrir aussi bien l'expertise technique (par exemple, comment utiliser au mieux l'API) que le conseil organisationnel (par exemple, quelles sont les best practices pour créer un centre d'excellence interne).

Facilité d'utilisation

Un dernier facteur, et pas des moindres, à prendre en compte et qui peut tout ruiner s'il ne répond pas bien aux besoins des utilisateurs, est la facilité d'utilisation. Pour faire simple, si la prise en main d'une plateforme System of Agreement est fastidieuse, l'utilisateur ne s'en servira pas. Cela s'applique aux utilisateurs finaux qui signent les accords, mais aussi aux employés qui préparent et gèrent ces accords, ainsi qu'aux développeurs qui écrivent le logiciel permettant de connecter la plateforme System of Agreement. Il est donc important que ce type de plateforme puisse montrer sa commodité au travers d'une version d'essai qui permettra aux parties prenantes de se faire eux-mêmes une idée de l'expérience qu'elle propose. De la même manière, lorsque des applications sont impliquées, il peut être utile de consulter les notes, avis et nombres de téléchargements sur les différentes plateformes d'applications.

⁸ ISO est International Organization for Standardization – l'Organisation Internationale pour la Standardisation.

⁹ SSAE (Statement on Standards for Attestation Engagements) 18 est un standard d'audit pour les fournisseurs de services. SOC (Service Organization Control) 1 Type 2 et SOC 2 Type 2 sont les attestations internationales qui garantissent les services cloud.

¹⁰ Payment Card Industry (PCI) est le standard de sécurité pour garantir l'utilisation des données de cartes bancaires.

¹¹ Le U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (HIPAA) couvre les normes de sécurité et de confidentialité pour protéger les données de santé.

¹² Règlement Général pour la Protection des Données dans l'Union Européenne.

¹³ Les Binding Corporate Rules (BCR) désignent la politique de protection des données en matière de transferts de données personnelles hors de l'Union européenne.

Étude de cas : Salesforce

Un bon exemple de société possédant un System of Agreement moderne est Salesforce, l'un des leaders mondiaux dans le secteur des logiciels. Par le passé, les commerciaux de Salesforce envoyaient les contrats par e-mail et courrier, et les recevaient remplis en moyenne sous deux jours. Une fois le contrat finalisé, l'équipe de vente devait effectuer un suivi auprès du client pour obtenir un numéro de bon de commande (PO) pour la facturation. C'est seulement après tout cela que le compte du client était provisionné.



En utilisant DocuSign comme plateforme de System of Agreement, Salesforce est aujourd'hui en mesure de créer et pré-remplir automatiquement ses accords avec les données des contacts CRM de la société, puis d'envoyer l'accord pour signature directement à partir de l'application Salesforce. Le client saisit le numéro de PO pendant la signature et ce dernier est directement réintégré à l'enregistrement CRM de Salesforce. Une nouvelle instance du logiciel Salesforce est alors automatiquement fournie au client.

Grâce à ce système modernisé plus de 90% des contrats de Salesforce sont remplis le jour même, dont 71% en moins d'une heure. Ce gain de temps significatif améliore nettement l'expérience des clients et des employés et permet d'accélérer la génération de chiffre d'affaires. Et il faut ajouter à cela l'importante économie sur les coûts liés à un traitement manuel.

En plus de son System of Agreement utilisé par ses plus de 3 000 commerciaux, Salesforce a également déployé son système pour les RH, les achats et bien d'autres services.

Le futur des Systems of Agreement : contrats intelligents, blockchain, IA

Puisque les Systems of Agreement modernes font partie de la tendance plus vaste de la transformation numérique des entreprises, il est très important de prendre en compte le potentiel d'innovation d'une plateforme, c'est-à-dire la façon dont elle permettra aux organisations de profiter de nouvelles technologies au moment où elles apparaîtront.

Par exemple, les accords sont passés du papier au PDF¹⁴. Les PDF sont numériques, mais ils sont comme des images de documents papier. Sur un téléphone, le texte d'un document PDF normal peut rétrécir jusqu'à devenir illisible. Les utilisateurs d'aujourd'hui attendent plus. Ils veulent des documents qui s'ajustent automatiquement à leurs appareils pour rester lisibles, que ce soit sur un ordinateur ou un smartphone. Comme les accords évoluent dans ce sens, une plateforme System of Agreement doit pouvoir suivre ce mouvement sans problème.

De la même manière, si d'autres systèmes doivent déclencher des actions selon les termes d'un accord, il est important de pouvoir extraire les éléments sur lesquels agir. Ces éléments n'incluent pas seulement des nombres et des mots sur la page, mais aussi des concepts qui peuvent être déduits, comme des types de clauses de contrat, chacun de ces concepts possédant sa propre logique et son propre processus métier. C'est un des cas d'usage des technologies d'intelligence artificielle dans les Systems of Agreement. Nous allons en voir d'autres.

De façon plus générale, que se passe-t-il si les accords vont plus loin que de simples documents pour incorporer du code informatique exécutable ? C'est ce que visent les contrats intelligents, capables d'exécuter automatiquement des termes d'accord, comme le paiement d'une assurance-récolte si la température dépasse les 30° C en avril. Dans l'avenir des contrats intelligents, la préparation d'un accord nécessitera des outils de création et de test compatibles avec le code, pas simplement les mots. L'entrée en vigueur des accords aura une signification tout autre lorsque l'action sera effectuée par l'accord lui-même, ce qui impliquera le besoin d'alertes, de notifications et de sources de validation de données. Les plateformes System of Agreement d'aujourd'hui doivent être prêtes à répondre à ce futur proche.

De la même manière, les technologies émergentes comme la blockchain et l'IA auront leur place dans le processus d'accord.

Par exemple :

- À mesure que la technologie évolue, la blockchain va jouer un rôle dans la sécurisation de l'enregistrement des accords et des données associées qui pourront être exploitées par les partenaires d'une entreprise. La blockchain peut aussi offrir de nouveaux moyens de gérer l'identité. Enfin, elle peut servir d'infrastructure sur laquelle exécuter des contrats intelligents.
- L'intelligence artificielle est déjà utilisée dans la recherche intelligente, l'extraction et la découverte, par exemple pour trouver tous les accords impliquant le concept de confidentialité, sans avoir besoin de connaître ou spécifier tous les mots clés possibles. Si l'on va plus loin, l'IA pourra entre autres classer automatiquement les accords en fonction des niveaux de risque, rédiger les informations sensibles et analyser, voire optimiser, le traitement des accord.

Au vu du caractère inéluctable de ces technologies et du développement continu de nouvelles technologies, les plateformes System of Agreement doivent être capables d'intégrer ou de se connecter à ce type de fonctionnalités. Si elles n'y parviennent pas, elles feront elles-mêmes rapidement partie du passé.

¹⁴ Le Portable Document Format (PDF) est un format développé dans les années 1990 pour présenter des documents indépendamment des applications ou des systèmes d'exploitation.

Comparatif et bonnes pratiques

Chaque société dispose d'un System of Agreement, mais la plupart doivent encore être modernisés. Par conséquent, les systèmes comme les entreprises n'arrivent pas à suivre le rythme dans un monde qui évolue rapidement. Etant donné l'omniprésence des accords dans les activités, les sociétés qui se modernisent dès à présent réalisent d'importantes économies, améliorent l'expérience de leurs clients et prennent un avantage compétitif sur leur concurrence qui retarde l'échéance.

Pour comparer votre System of Agreement aux bonnes pratiques, ainsi que pour identifier les étapes suivantes de sa modernisation, [un outil interactif d'évaluation en trois minutes est disponible.](#)

A propos des auteurs

Scott Olrich

Chief Strategy et Marketing Officer chez DocuSign

Steve Krause

Senior Vice-President, Stratégie et Product Marketing chez DocuSign

Geoffrey Moore

Consultant, conférencier et auteur, connu pour son livre *Crossing the Chasm*

A propos de l'entreprise

DocuSign propose la solution leader du marché de la signature électronique avec sa plateforme étendue System of Agreement. La plateforme cloud de DocuSign permet aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs de réaliser rapidement et facilement toutes signatures, processus d'approbation ou transactions de façon digitale depuis le monde entier et depuis quasiment tous les appareils. Aujourd'hui, DocuSign permet à plus de 400 000 clients et à des centaines de millions d'utilisateurs dans plus de 180 pays d'accélérer et simplifier leur activité.

DocuSign France

Immeuble Central Park,
9-15 rue Maurice Mallet
92130 Issy-les-Moulineaux
www.docusign.fr