

**DocuSign®**

**Dossier  
d'information  
sur la confiance**

# L'engagement de confiance de DocuSign

Les organisations du monde entier utilisent DocuSign Agreement Cloud pour leurs transactions les plus sensibles et les plus urgentes. C'est pourquoi nous nous engageons à maintenir l'environnement le plus sécurisé, conforme et offrant un niveau de disponibilité inégalé. La confiance est au cœur de toutes nos opérations et nos solutions.



## Protection de classe mondiale

Les mécanismes de sécurité fiables et les processus opérationnels robustes nous permettent de respecter ou de dépasser les normes de sécurité internationales les plus strictes pour protéger vos documents et vos données.



## Portée et acceptation globales

La signature électronique DocuSign est légale dans la plupart des juridictions de droit civil et de droit commun pour la majorité des accords. Cette solution est utilisée par des centaines de millions d'utilisateurs dans le monde, y compris dans l'Union Européenne.



## Haute disponibilité

Une infrastructure solide offrant une haute disponibilité constante vous assure que le service est toujours disponible quand vous en avez besoin.

## Protection de classe mondiale

**DocuSign a mis en place des politiques, des processus et des formations répondant aux exigences les plus strictes de confidentialité, de sécurité et de conformité, incluant certaines des certifications les plus élevées au monde.**

### Politique de confidentialité et droit à la vie privée

Nous sécurisons et protégeons non seulement vos accords, mais également les renseignements commerciaux et personnels essentiels que vous nous avez confiés.

#### Confidentialité

DocuSign gère les données client uniquement au nom du client et conformément aux instructions du client. Nous n'accédons aux données personnelles que dans la mesure nécessaire à l'exécution des services, et nous exigeons que tous les sous-traitants tiers adhèrent aux mêmes pratiques de confidentialité que DocuSign.

#### Droit à la vie privée

Nous reconnaissons le droit à la vie privée de nos prospects, clients et partenaires et nous adhérons aux réglementations mondiales en matière de vie privée, y compris [le Règlement Général sur la Protection des Données](#) (RGPD) de l'Union Européenne.

#### Règles d'entreprise contraignantes (BCR)

DocuSign a reçu l'approbation des règles d'entreprises contraignantes (ou BCR en anglais pour *Binding Corporate Rules*) en tant que sous-traitant et responsable du traitement de données de la part des Autorités de Protection des Données (APD) de l'Union Européenne. Considérées comme un must de la protection des données, les BCR sont un ensemble de règles strictes applicables à l'ensemble des entités d'un groupe et sont très difficiles à obtenir. L'approbation des Autorités de Protection des Données européennes prend généralement plus de deux ans et nécessite des ressources importantes pour leur rédaction, leur mise en œuvre et leur maintien. Seules les organisations les plus engagées en matière de protection de la vie privée obtiennent l'approbation BCR. À ce jour, moins de 100 entreprises dans le monde ont obtenu l'approbation. [Pour en savoir plus sur les BCR de DocuSign, consultez notre centre de confiance.](#)

#### Gestion de la confidentialité

Nous révisons continuellement les exigences mondiales en matière de confidentialité qui évoluent rapidement afin de renforcer le programme de protection des données de DocuSign. Nous effectuons aussi régulièrement des audits internes de nos pratiques en matière de confidentialité et formons tout notre personnel à la protection des données.

## Sécurité

Nous faisons des investissements importants en terme de sécurité et opérations et maintenons une approche complète et solide quant à la gestion de notre plateforme, de nos processus et de nos équipes.

### Plateforme

L'architecture avancée de la plateforme et les opérations de sécurité de DocuSign sont conçues pour maximiser la sécurité des données à tout moment – chaque composant de notre plateforme de confiance étant soumis à un examen de sécurité rigoureux.

*Centres de données géodiversifiés, certifiés ISO et audités par le SOC | Sécurité sur site 24x7x365 | Sécurité des points d'extrémité et chiffrement AES 256 bits (au repos) | Technologie PKI | Protection contre les logiciels malveillants*

### Processus

Le vaste programme de protection DocuSign, qui comprend la surveillance de l'environnement, les examens de sécurité et les tests de pénétration externes, nous permet d'ajuster notre posture en matière de sécurité et de protéger les données de nos clients dans tous nos services.

*Réponse aux incidents 24 h/24, 7 j/7 | Processus, politiques et examens | Sécurité SDLC*

### Équipes

Tout le monde chez DocuSign s'engage à l'excellence en matière de sécurité. Nos programmes de formation et de sensibilisation garantissent que la confidentialité et la sécurité restent au premier plan. Nous surveillons, gérons et améliorons aussi activement la sécurité au sein de l'organisation.

*Conseil de sécurité DocuSign | Experts en sécurité transversaux | Formation annuelle et spécialisée*

## Gestion du risque

DocuSign utilise de manière proactive des méthodes de gestion des risques dans toute l'entreprise pour identifier, gérer et atténuer les risques. Nous respectons ou dépassons les normes nationales et internationales tout en maintenant des politiques et des pratiques strictes qui établissent la norme pour une gestion des risques de classe mondiale.

### Gestion du risque en entreprise

DocuSign a adopté une approche holistique de la gestion des risques à l'échelle de l'entreprise. Nous identifions, évaluons et analysons continuellement les conditions et les événements clés en termes de probabilité et d'ampleur des impacts sur nos activités. Ce processus de suivi exhaustif est complété par une stratégie d'intervention approfondie.

### Cadre de Contrôle DocuSign (CCD)

Le CCD (ou DCF pour *DocuSign Control Framework*, en anglais) est une matrice complète qui suit les activités de contrôle à travers l'ensemble de la plateforme et des opérations de signature électronique de DocuSign. Un sous-ensemble de sécurité du CCD assure le mappage et le respect des principales normes de sécurité, de confidentialité et de l'industrie, telles que SOC 1, SOC 2, ISO 27001 et PCI DSS.

### Audits internes

Les équipes d'audit interne examinent continuellement la sécurité et les processus opérationnels de DocuSign.

## Certifications de conformité

Outre les audits internes, DocuSign est également soumis à des audits externes réguliers pour maintenir les certifications et attestations reconnues mondialement, notamment :



### **SOC 1 Type 2 et SOC 2 Type 2**

En tant qu'organisation certifiée SOC 1 et SOC 2, DocuSign se soumet à un examen et à des tests annuels. Les rapports d'audit externe qui en résultent attestent de l'efficacité de la conception et du fonctionnement des contrôles internes dans l'ensemble de notre entreprise, y compris la sécurité, la disponibilité, l'intégrité du traitement des données et la confidentialité.



### **ISO 27001:2013**

Plus haut niveau de garantie mondiale de la sécurité de l'information disponible aujourd'hui, la norme ISO 27001 fournit aux clients l'assurance que DocuSign répond aux normes internationales les plus strictes en matière de sécurité.



### **PCI DSS**

DocuSign maintient la conformité avec la version en vigueur de la norme de sécurité des données PCI (DSS) pour assurer une manipulation sûre et sécurisée des informations des détenteurs de cartes de crédit.

Pour obtenir la liste complète de nos certifications et de nos reconnaissances par régions géographiques, visitez la page [Conformité du centre de confiance DocuSign](#).

## Portée et acceptation globales

La solution de signature électronique de DocuSign est légale pour les accords dans la plupart des juridictions de droit civil et de droit commun, à quelques exceptions près. La solution offre des fonctionnalités pour l'authentification de l'identité des signataires, la validité des signatures ainsi que des fonctionnalités de confidentialité et de sécurité améliorées qui favorisent l'admissibilité et la non-répudiation devant les tribunaux.

Examinez [le guide de légalité de la signature électronique DocuSign](#) pour connaître les lois en vigueur concernant les signatures électroniques, les systèmes juridiques locaux et les préférences technologiques de signatures électroniques à travers le monde.

## Normes relatives à la signature électronique dans l'Union Européenne



### Services électroniques d'identification, d'authentification et de confiance (eIDAS)

Adopté par tous les États membres de l'UE, le règlement eIDAS facilite les transactions transfrontalières. DocuSign respecte les exigences PKI en matière de signature numérique sécurisée et prend en charge les trois niveaux de signature électronique eIDAS de l'UE (standard, avancé et qualifié). Vous pouvez donc choisir l'option appropriée en fonction de la sensibilité du document et de l'emplacement du signataire.



### Liste de confiance de l'UE

DocuSign France SAS, une entité de DocuSign, est listée comme prestataire de service de confiance (TSP) qualifié dans la [Liste de confiance](#) gérée par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes informatiques (ANSSI). En tant que TSP, DocuSign France fournit des signatures électroniques qualifiées (SEQ), des horodatages qualifiés, des signatures électroniques avancées (SEA) et des sceaux avancés reconnus par tous les États membres de l'UE.



### Compilation des notifications des États membres de l'UE sur les DQCS et les DSCS

Listé dans [cette publication de compilation](#), DocuSign possède et exploite un dispositif de signature à distance qui est considéré à la fois comme un dispositif qualifié de création de signature (DQCS) et un dispositif sécurisé de création de signature (DSCS).

## Authentifié et valide

L'utilisation de dispositifs solides d'identité et d'authentification permet de réduire le risque de répudiation. Avec DocuSign eSignature, vous pouvez confirmer l'identité des signataires en utilisant plusieurs options d'authentification basées sur des niveaux de validation croissants. DocuSign prend également en charge les signatures numériques, fournit tous les types de signature définis dans eIDAS (Standard, Avancée et Qualifiée) et garantit que les entreprises de toutes tailles peuvent être compétitives à la vitesse et à l'échelle de l'UE.

Avec DocuSign Identify, vous disposez également d'un éventail de choix si vous avez besoin d'identifier les signataires au-delà de la pratique standard qui consiste à cliquer sur un lien envoyé par e-mail. DocuSign ID Verification, qui est entièrement intégré à DocuSign eSignature, vous permet de vérifier en toute sécurité l'identité des signataires avant d'accéder à l'accord. Il prend en charge les cartes d'identité gouvernementales avec photo et les cartes d'identité électroniques européennes, en analysant les caractéristiques de sécurité des documents et en faisant correspondre le nom figurant sur l'accord avec le nom figurant sur la carte d'identité.

## Intégrité des documents

DocuSign eSignature suit et conserve automatiquement une piste d'audit horodatée de tout affichage, impression, envoi, signature ou refus. Une fois qu'un accord est entièrement signé, il reste sécurisé et crypté tant qu'il est dans le système. S'il est téléchargé, DocuSign sécurise le document et les signatures à l'aide d'un sceau inviolable. Ces accords signés comprennent également un certificat de réalisation admissible par tout tribunal, qui fournit beaucoup plus de détails sur le processus de signature que ne le permet le processus sur papier.

## Haute disponibilité

DocuSign eSignature maintient une plateforme évolutive très performante à haute disponibilité qui assure une disponibilité continue à travers le monde. Les clients peuvent compter sur notre service pour mener leurs affaires de presque n'importe où, et sur presque n'importe quel appareil.

## Redondance intégrée

L'architecture de DocuSign eSignature prévoit une perte de données nulle lors d'événements catastrophiques et comprend une redondance intégrée. Nous effectuons une répliquon sécurisée des données clients dans le centre de données utilisé mais également, en temps quasi réel, vers d'autres centres de données européens. Toutes les données historiques et documentaires sont aussi synchronisées à l'aide d'un service de répliquon de documents exclusif en Europe, qui remplace les sauvegardes traditionnelles. De plus, nous appliquons un plan de reprise des activités à mettre en œuvre en cas de sinistre (ou d'interruption prolongée du service) et un plan de continuité des activités.

## Nos centres de données



**DocuSign possède trois centres de données en Europe, situés en France, en Allemagne et aux Pays-Bas.**

## Gestion robuste des performances

Pour s'assurer que notre service est toujours disponible quand vous en avez besoin, même pendant les pics d'utilisation, et qu'il s'adaptera à une croissance future, DocuSign entreprend une planification robuste des capacités. La plateforme DocuSign eSignature fonctionne en dessous de sa capacité pour répondre aux pics de demande de notre service, et nous traitons environ 30 milliards d'éléments de télémétrie pour surveiller et évaluer l'expérience client de bout en bout qui nous sert comme l'une des multiples données utiles à la planification de l'évolutivité.

## Visibilité en temps réel et assistance continue

Des services complets de formation et d'assistance sont disponibles pour vous aider en cas de problème, y compris une assistance en direct 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, la soumission et la gestion de cas en ligne, et une assistance de deuxième niveau. De plus, nous disposons d'un centre de confiance ouvert au public qui fournit des mises à jour continues sur la disponibilité de DocuSign eSignature, les données sur le temps de fonctionnement sur 12 mois et les meilleures pratiques techniques. Le centre de confiance comprend également des informations sur les interruptions de service et les alertes de sécurité et offre aux clients la possibilité de signaler tout problème système.

## Pour en savoir plus...

Visitez [le centre de confiance DocuSign](#) pour accéder aux alertes en temps réel, à l'état des performances du système, et plus encore sur les sujets abordés dans ce dossier, et téléchargez ces ressources pour explorer davantage l'approche de DocuSign en matière de droit, de confidentialité, de sécurité et de conformité :

[Dossier d'information sur la sécurité DocuSign](#)

[Signatures électroniques DocuSign au sein de l'Union Européenne](#)

---

### A propos de DocuSign

DocuSign aide les organisations à connecter et automatiser la façon dont elles préparent, signent, exécutent et gèrent leurs accords. La plateforme DocuSign Agreement Cloud inclut la solution de signature électronique leader du marché qui permet de signer électroniquement sur presque tous les terminaux, partout, à tout moment. Plus de 500 000 clients et des centaines de millions d'utilisateurs dans plus de 180 pays utilisent DocuSign pour mieux s'accorder.

### DocuSign France

9-15 rue Maurice Mallet  
92130 Issy-les-Moulineaux

[docusign.fr](https://www.docusign.fr)

### Pour plus d'informations

Appelez le  
+33 (0) 975 181 331