



Comment la maturité des accords en un clic peut avoir un impact sur les performances des entreprises et atténuer le risque juridique

In partnership with
DocuSign

Powering clients to a future shaped by growth

F R O S T & S U L L I V A N

Introduction.....	3
Cocher des cases n'apporte pas de valeur ajoutée	5
Le coût de la complaisance.....	6
Appel à l'action.....	7

INTRODUCTION

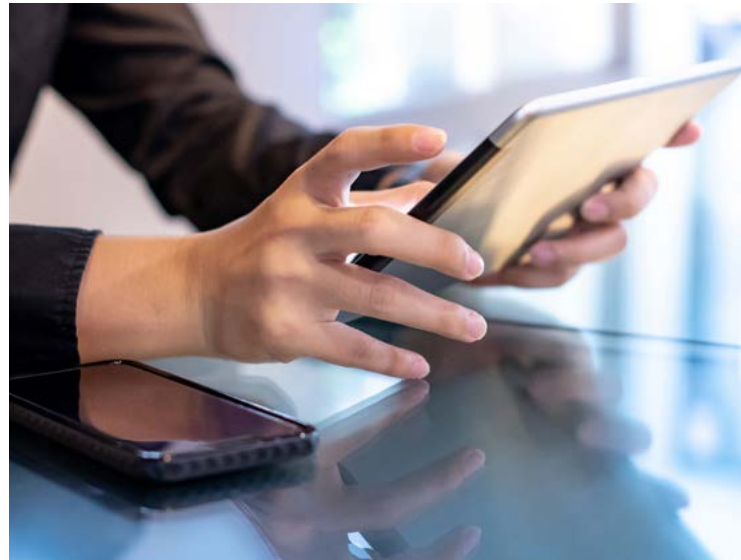
À mesure qu'un nombre croissant d'entreprises se lancent dans la transformation numérique, elles adoptent de plus en plus des solutions d'accord en un clic pour offrir une expérience client en ligne transparente, tout en atténuant le risque juridique. Un « accord en un clic » est une méthode simple pour indiquer légalement son consentement à un ensemble de conditions, tel que des conditions d'utilisation et des politiques de confidentialité, en cliquant sur « J'accepte » ou sur un élément similaire.

Récemment, le cabinet Frost & Sullivan a interrogé plus de 300 décideurs de divers secteurs aux États-Unis et en Europe sur leur utilisation des solutions d'accord en un clic. Notre objectif était de mieux comprendre la manière dont les entreprises utilisent les accords en un clic aujourd'hui et leurs attentes pour l'avenir, leur satisfaction globale et leur taux de réussite avec leurs solutions d'accord en un clic, ainsi que la manière dont la maturité de ces solutions influence les résultats.

La majorité des participants a indiqué que les principaux objectifs stratégiques de leur organisation sont d'améliorer l'expérience des clients, de stimuler la croissance des revenus et de protéger la propriété intellectuelle, autant d'objectifs que les solutions d'accord en un clic peuvent contribuer à atteindre.

En fait, les entreprises se tournent vers les solutions d'accord en un clic pour les principales raisons suivantes :

- recueillir la preuve du consentement aux conditions d'utilisation ;
- gérer les risques et la conformité aux réglementations relatives à la confidentialité des données et aux signatures électroniques ;
- effectuer et déployer rapidement des mises à jour de politiques dans toute l'organisation ;
- informer les utilisateurs de ces mises à jour et recueillir à nouveau leur consentement.



“ 83 % des participants ont connu des litiges juridiques concernant des accords en un clic au cours des 5 dernières années. Les frais de justice et les amendes étaient compris entre 50 000 et plus de 5 millions de dollars.

Les accords en un clic sont très répandus et utilisés par des entreprises de tous les secteurs et de toutes les tailles. Toutefois, les entreprises qui ne disposent pas des fonctionnalités d'accord en un clic appropriées peuvent être confrontées à des frais de justice et à des amendes en cas de litige avec un client.

Près de trois organisations sur quatre envisagent d'obtenir une nouvelle solution d'accord en un clic en 2021, soit parce qu'elles lancent un nouveau produit, service ou site web, soit parce qu'elles sont confrontées à une nouvelle exigence de leur service juridique, soit encore en raison d'exigences en matière de réglementation ou de conformité.

INDICE FROST & SULLIVAN DE MATURITÉ DES ACCORDS EN UN CLIC

Dans le cadre de son étude, Frost & Sullivan a mis au point un indice de maturité pour évaluer la robustesse des solutions d'accord en un clic existantes. L'indice est basé sur un certain nombre de critères, notamment la disponibilité de la preuve/du suivi de traçabilité, les fonctionnalités de conception et de gestion des versions, et le temps nécessaire pour obtenir des preuves et déployer de nouveaux accords.

- Suivi de traçabilité : Capacité à documenter la preuve de l'acceptation de l'accord en un clic (p. ex. : estampille d'heure et de date).
- Fonctionnalité de gestion des versions : Capacité à effectuer et à gérer des mises à jour aux accords en un clic.
- Capacités de conception : Capacité à afficher des accords en un clic de manière appropriée et visible pour l'utilisateur final.

Méthodologie de segmentation de la maturité de Clickwrap

	Très faible	Faible	Moyen	Haut
Pourcentage	28	40	25	7
Disponibilité d'au moins 50 % des fonctionnalités de preuve/traces d'audit et de versionnement	Non	Oui	Oui	Oui
Temps nécessaire pour obtenir des preuves	No benchmark	Plus de 3 jours*	Dans les 3 jours	Dans les 8 jours
Temps nécessaire pour déployer le nouvel accord	No benchmark	No benchmark	Dans les 80 heures	Dans les 24 heures
Au moins certains des accords numériques	No benchmark	No benchmark	Oui	Oui
Disponibilité des fonctionnalités de conception	No benchmark	No benchmark	No benchmark	Au moins 4 fonctionnalités

Le segment inférieur a deux définitions différentes du temps nécessaire pour obtenir des preuves et mettre en place de nouveaux accords - en combinant les répondants qui n'entrent pas dans les segments supérieur et inférieur. Les segments moyens en ne répondant pas à au moins un des 2 critères. C'est l'un ou l'autre :

1. Le temps nécessaire pour obtenir des preuves dépasse 3 jours sans repère sur le temps nécessaire pour déployer la nouvelle solution ou
2. Le temps nécessaire au déploiement d'un nouvel accord dépasse 80 heures sans repère sur le temps nécessaire pour produire des preuves

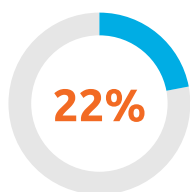
Ce que nous avons constaté, c'est que la maturité globale des solutions d'accord en un clic est assez faible. **Soixante-huit pour cent des organisations se situent dans les segments de maturité « faible » et « très faible », ce qui signifie que leurs solutions actuelles présentent des lacunes critiques.** Cela a un impact sur l'efficacité, en particulier en ce qui concerne les fonctionnalités de preuves et de suivi de traçabilité.

Tous les participants utilisent des accords en un clic pour au moins certains de leurs accords standards, les conditions générales, les conditions de service, les politiques de confidentialité et les conditions d'utilisation étant le type d'accords en un clic le plus courant. Cependant, les organisations à maturité élevée sont plus susceptibles de recourir à des accords en un clic pour tous les accords standards, en les utilisant dans des scénarios de gros volume et de contact avec la clientèle, tels que l'ouverture/la création d'un nouveau compte, l'intégration d'un nouveau client, l'autorisation de paiement et les enregistrements. Ces organisations traitent également, en moyenne, beaucoup plus d'accords en un clic que les entreprises ayant des solutions moins matures.

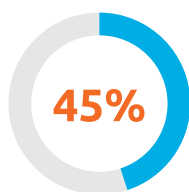
Il n'est pas surprenant que les grandes organisations soient plus susceptibles de disposer de solutions matures. Mais il est intéressant de noter que c'est également le cas des très petites entreprises, probablement parce qu'elles dépendent davantage de fournisseurs externes et sont donc plus susceptibles d'obtenir un ensemble complet de capacités nécessaires, prêt à être utilisé. L'Europe est en retard sur les États-Unis en ce qui concerne les niveaux de maturité des accords en un clic, ce qui signifie que les entreprises de l'UE peuvent percevoir un avantage concurrentiel en déployant la technologie dès maintenant.

COCHER DES CASES N'APPORTE PAS DE VALEUR AJOUTÉE

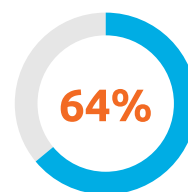
L'enquête a clairement montré que le simple fait de disposer d'un grand nombre de fonctionnalités pour une solution d'accord en un clic ne se traduit pas nécessairement par la maturité ou la réussite. Pour atteindre cet objectif, il est important de se concentrer sur la facilité avec laquelle il est possible de déployer rapidement des accords en un clic et de produire la preuve de la transaction d'accord en un clic. **Soixante-dix pour cent des participants ont déclaré que l'un des principaux défis à relever pour obtenir le consentement du client est de pouvoir recueillir la preuve de ce consentement.**



Seulement 22 % des organisations peuvent **déployer un nouvel accord en un clic en 24 heures ou moins.**



Seulement 45 % peuvent **produire la preuve d'un accord en moins de 8 heures.**



Et 64 % **nécessitent au moins 4 personnes** pour **mettre en place et déployer** un nouvel accord.

Les participants à faible maturité pensent qu'ils disposent d'un certain niveau de capacités de traçabilité/preuve, mais plus des deux tiers d'entre eux prennent entre deux jours et plus d'un mois pour produire la preuve de leurs accords en un clic, une éternité lorsqu'ils sont confrontés à des litiges avec des clients. Les entreprises qui peuvent produire une preuve plus rapidement déclarent également enregistrer moins de litiges en premier lieu.

Les capacités de gestion des versions sont également un point de conflit : la moitié des organisations mettent à jour leurs accords au moins deux à trois fois par an. Cependant, elles sont presque aussi nombreuses à informer les utilisateurs de ces changements par e-mail, ce qui est une mauvaise façon d'assurer la conformité, puisqu'il n'y a aucun moyen d'imposer le consentement à la dernière version. Cela est particulièrement vrai pour les grandes entreprises, dont plus d'un quart effectuent plus d'un million de transactions d'accord en un clic par an et dont 90 % mettent à jour leurs accords au moins une fois par an.

Globalement, l'indice fait apparaître une maturité relativement faible des fonctionnalités de conception des solutions d'accord en un clic. Cela peut être préjudiciable aux organisations, car les accords en un clic qui sont peu visibles ou auxquels il manque des éléments de conception spécifiques peuvent exposer les entreprises à un risque juridique en ce qui concerne la mise en application et la recevabilité de l'accord en un clic. Un tiers des entreprises ne sont pas en mesure d'attirer l'attention des utilisateurs sur l'accord en un clic en utilisant des éléments de conception distincts, et seulement la moitié sont à même de présenter les accords en un clic dans plusieurs langues. En outre, il est difficile pour la plupart des organisations de configurer facilement les options d'affichage de l'accord en un clic sans assistance informatique, ce qui pèse sur les ressources lors d'une simple mise à jour de la conception.

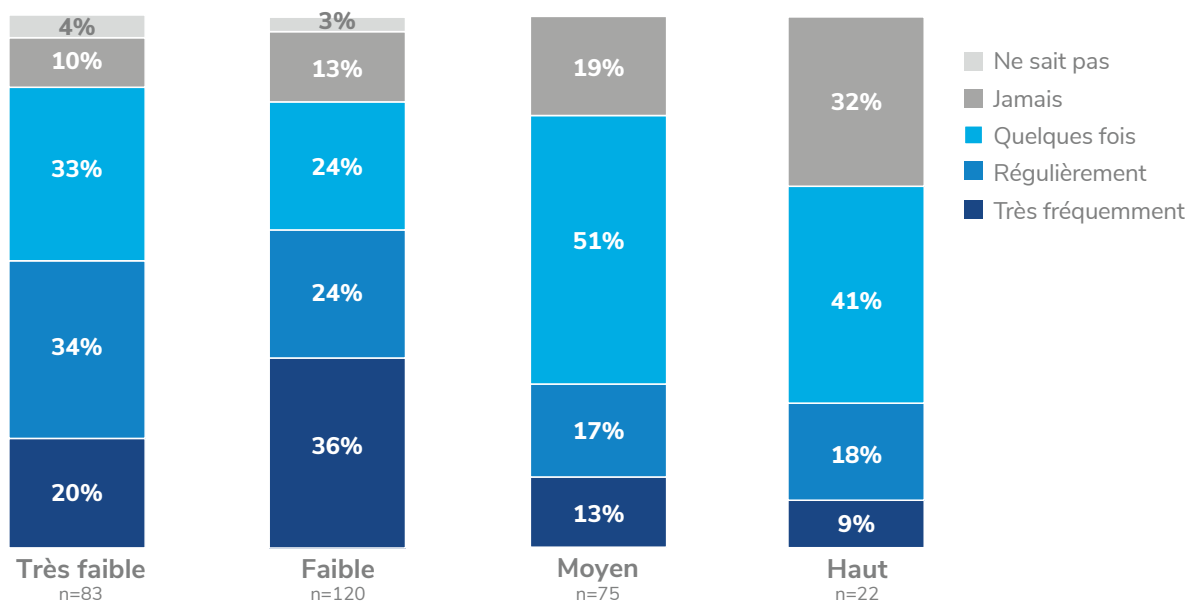
70 % des organisations se contentent d'envoyer un e-mail ou d'utiliser une bannière sur leur site web pour informer les utilisateurs de la mise à jour des conditions de l'accord, ce qui les expose à un risque juridique puisqu'il n'y a aucun moyen d'imposer le consentement aux dernières conditions.

D'une manière générale, les entreprises américaines sont en avance sur les organisations européennes en ce qui concerne toutes ces capacités, ce qui correspond à leur niveau de maturité relatif.

LE COÛT DE LA COMPLAISANCE

Le risque de conséquences juridiques pour toutes les organisations qui utilisent des solutions d'accord en un clic est réel, et les impacts se répercutent sur la réputation et les résultats de l'entreprise. Près de la moitié des participants ont connu des litiges juridiques concernant les accords en un clic « régulièrement » ou « très fréquemment » au cours des cinq dernières années, mais les organisations à maturité élevée connaissent beaucoup moins de litiges avec les utilisateurs que leurs homologues moins matures.

Litiges avec les utilisateurs concernant les accords Clickwrap



Base : Tous les répondants (n=300)

Q37. Au cours des 5 dernières années, combien de fois avez-vous eu des litiges avec vos utilisateurs concernant les accords clickwrap de votre organisation ?

À tous les niveaux de maturité, **56 % des participants ont payé des amendes et des frais de justice au cours des cinq dernières années, allant de 50 000 à plus de 5 millions de dollars.** Les organisations ayant une maturité élevée en matière d'accord en un clic n'ont rencontré ces amendes que 33 % du temps, alors que plus de la moitié des organisations ayant une maturité faible ont dû payer des amendes. Les amendes payées par les organisations à faible maturité étaient souvent encore plus importantes, alors que les entreprises plus matures dépensent moins pour la résolution. En outre, les entreprises américaines ont dû faire face à des frais de justice nettement plus élevés qu'en Europe.

Nos recherches montrent que toutes les organisations ne prennent pas ces menaces juridiques aussi sérieusement qu'elles le devraient. Par exemple, les participants du segment Très faible maturité estiment que « aller au tribunal pour des litiges avec des utilisateurs » est un risque moins grave que les autres participants. Toutefois, ce sont aussi ceux qui ont eu le plus grand nombre de litiges au cours des cinq dernières années.

En plus des frais de justice, les entreprises organisations avec à plus faible maturité Solutions d'accord en un clic sont confrontées à des coûts d'opportunité plus élevés. Il leur faut jusqu'à trois fois plus de temps pour déployer de nouveaux accords en un clic. Elles ont également besoin de plus de ressources humaines pour effectuer ce travail : six personnes ou plus, dans 30 % des cas. En moyenne, elles conçoivent et gèrent également trois solutions distinctes pour répondre à leurs besoins d'accord en un clic, ce qui peut être coûteux et inefficace. Pris ensemble, ces coûts supplémentaires pèsent sur les ressources, au détriment d'autres initiatives stratégiques.

APPEL À L'ACTION

Les recherches de Frost & Sullivan révèlent que **la normalisation basée sur une solution tierce unique d'accord en un clic offre des avantages considérables** : elle est moins coûteuse, plus facile à gérer et plus conforme, et elle permet de déployer plus facilement de nouveaux accords en un clic pour un suivi rapide de la preuve. Les organisations dont la maturité en matière d'accord en un clic est élevée ont tendance à avoir moins de solutions que les entreprises moins matures, et elles font plus souvent appel à des fournisseurs externes pour développer leurs solutions d'accord en un clic.

Les entreprises qui font appel à des fournisseurs externes connaissent moins de litiges avec les utilisateurs et dépensent moins d'argent pour les résoudre. Les organisations dont les accords en un clic sont développés en interne ont également tendance à mettre à jour les accords moins fréquemment que les organisations dont les accords en un clic sont développés par des fournisseurs externes, ce qui les rend plus vulnérables aux problèmes de conformité.

Il n'est pas surprenant que les organisations qui sont confrontées à des litiges plus fréquents soient plus susceptibles d'envisager de nouvelles solutions d'accord en un clic. Cette tendance est particulièrement vraie aux États-Unis, où 85 % des participants prévoient d'acheter une nouvelle solution, contre seulement 63 % en Europe. Les raisons de ce choix sont également différentes. Alors que ces deux régions ont besoin de nouvelles solutions lors du déploiement de nouvelles offres, les organisations américaines y ajoutent le besoin d'améliorer l'expérience des clients et de répondre aux exigences légales, tandis qu'en Europe, la principale préoccupation suivante est la frustration face aux solutions existantes.

**Recommandations de Frost & Sullivan :
Comment atteindre une maturité élevée en
matière d'accord en un clic:**

- Procédez à une normalisation basée sur une plate-forme unique, la meilleure de sa catégorie, pour éviter de devoir déployer une nouvelle technologie à chaque lancement de produit et pour obtenir des avantages mesurables en termes de coûts et d'assistance.
- Investissez dans des solutions tierces qui sont faciles à déployer et à utiliser sans assistance ni gestion informatique : vos employés doivent pouvoir ajouter, mettre à jour et gérer rapidement les accords en un clic selon les besoins.
- Des capacités d'audit, de gestion des versions et de conception détaillées et robustes sont des fonctionnalités essentielles à posséder : recherchez une solution tierce sécurisée qui vous aidera à être rapidement opérationnel.
- Mettez l'accent sur la vitesse en plus des fonctionnalités. Recherchez une solution qui vous permettra de développer de nouveaux accords en un clic en moins de 24 heures (idéalement avec seulement deux ou trois personnes) et de produire des preuves en moins de huit heures.
- Impliquez le service juridique dès le début du processus et obtenez son aval tout au long de celui-ci. Nos recherches montrent que ce service est le deuxième plus important, après l'informatique, en ce qui concerne les décisions relatives aux solutions d'accord en un clic.

NEXT STEPS

- ③ **Schedule a meeting with our global team** to experience our thought leadership and to integrate your ideas, opportunities and challenges into the discussion.
- ③ Interested in learning more about the topics covered in this white paper? Call us at 877.GoFrost and reference the paper you're interested in. We'll have an analyst get in touch with you.
- ③ Visit our **Digital Transformation** web page.
- ③ Attend one of our **Growth Innovation & Leadership (GIL)** events to unearth hidden growth opportunities.

Silicon Valley

3211 Scott Blvd
Santa Clara, CA 95054
Tel 650.475.4500
Fax 650.475.1571

San Antonio

7550 West Interstate 10
Suite 400
San Antonio, TX 78229
Tel 210.348.1000
Fax 210.348.1003

London

Floor 3 - Building 5,
Chiswick Business Park
566 Chiswick High Road
London W4 5YF
Tel +44 (0)20 8996 8500
Fax +44 (0)20 8994 1389

✉ myfrost@frost.com

☎ 877.GoFrost

🌐 <http://www.frost.com>

FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, the Growth Partnership Company, works in collaboration with clients to leverage visionary innovation that addresses the global challenges and related growth opportunities that will make or break today's market participants. For more than 50 years, we have been developing growth strategies for the Global 1000, emerging businesses, the public sector and the investment community. Is your organization prepared for the next profound wave of industry convergence, disruptive technologies, increasing competitive intensity, Mega Trends, breakthrough best practices, changing customer dynamics and emerging economies?

For information regarding permission, write:

Frost & Sullivan

331 E. Evelyn Ave., Suite 100

Mountain View, CA 94041