



La confiance numérique au cœur

de la digitalisation des entreprises

Innovation&trust
La digital factory de Tessi



Plus de doute !

Nous sommes à l'ère des échanges digitaux. Dans notre quotidien, nous usons du numérique dans nos relations personnelles et professionnelles faisant la part belle aux nouvelles technologies et outils de communication numérique, qui accélèrent les parcours clients et fluidifient les processus métiers en interne dans les organisations.

Pour autant, l'usage du numérique fait aussi naître des risques nouveaux, qu'il convient de prévoir et d'identifier afin de mieux s'en prémunir : fraude à l'identité, fraude documentaire, piratage de données, cyberattaques... Quelle que soit l'étape du parcours, le risque existe avec une intensité plus ou moins critique ! Tout l'enjeu consiste alors à choisir la bonne arme pour le contrer et l'anticiper.

Face à cela Innovation&trust, la digital factory de Tessi, a choisi d'investir en concentrant ses expertises en matière de confiance numérique autour d'un pôle et d'une marque unique : Certigna.

Historiquement reconnu comme Tiers de confiance, Certigna se positionne désormais comme un partenaire unique pour la digitalisation sereine de vos parcours clients, usagers ou patients.

Pour cela, nous innovons autour d'une plateforme modulaire, proposant un catalogue de services de confiance certifiés pour sécuriser vos échanges, sans dénaturer l'expérience client et l'efficacité de vos équipes.

Au travers de ce livre blanc, nous vous partageons notre vision du marché, de ses enjeux et vous invitons à découvrir notre proposition de valeur en matière de confiance numérique, alliant sécurité, expérience client et innovation.

Bonne lecture.

Clément Savoie
*Directeur des activités Certigna
Innovation&trust*

Quand le digital rebat les cartes de la relation d'affaires



Une opportunité de transformation

Le virage vers le digital entrepris par les organisations publiques et privées est désormais une réalité. Evidemment, la crise sanitaire, la nécessité de travailler et d'échanger à distance ont fortement accéléré cette transformation profonde. Selon une étude Markess by Exaegis, 60 % des organisations considèrent que la crise du COVID a été un fort levier de projets en faveur de la confiance numérique. En effet, il a fallu accompagner la transformation de la relation d'affaires devenue hybride, avec pour conséquence des parcours clients qui se sont complexifiés.

La tendance a d'abord été de déployer de nouveaux outils de communication digitale pour entrer en relation et maintenir les échanges avec ses prospects et clients. La réduction des rendez-vous physiques, en agence ou en magasin, a fait naître de nouvelles pratiques

de communication au travers de l'email bien-sûr, mais surtout de la visio-conférence ou de la messagerie instantanée. Dans le même temps, pour beaucoup d'entreprises, il a fallu gérer la démocratisation du télétravail avec d'une part les enjeux de sécurisation du poste de travail, et d'autre part des usages nouveaux pour de nombreux collaborateurs contraints de travailler 100 % en numérique.

Pour répondre à ces enjeux, de nombreuses organisations se sont rapidement équipées d'outils de confiance numérique, comme la signature électronique. Les selfcare et autres portails clients ou salariés se sont également développés pour offrir un accès numérique à des documents et données (bulletins de paie, factures, contrats...).

De nouveaux risques à identifier



L'engouement pour le digital a fait naître des risques nouveaux, pas toujours bien identifiés ou anticipés. Les cybercriminels, très organisés et "créatifs", s'attaquent à tous types d'organisations et de secteurs (banques, assurances, santé, immobilier, services publics...).

L'évolution de la relation vers le digital a notamment eu pour conséquence une perte de maîtrise de l'identification des parties prenantes. S'assurer de l'identité d'une personne à distance est donc aujourd'hui un point crucial dans la phase d'entrée en relation, mais aussi tout au long de la relation d'affaires. Chaque année, ce serait plus de 60 000 identités

Une réglementation favorable

Les enjeux autour de la cybermalveillance et de la fraude ont fait bouger les lignes des législateurs en faveur d'une réglementation des relations digitales. Le règlement eIDAS, texte fondateur sur le sujet, est la pierre angulaire de la législation européenne concernant l'identité numérique. Il définit les niveaux de confiance (faible, substantiel et élevé) qui seront ensuite déclinés pour faire référence dans les usages : entrée en relation, signature électronique, LRE... C'est au travers de ce texte et de ses exigences que chaque pays membre adapte et applique son propre cadre juridique, comme par exemple en France avec le référentiel PVID (Prestataire de Vérification d'Identité à Distance).

volées¹, ce qui représenterait près de 210 000 victimes selon l'étude du CREDOC. La multiplication des échanges numériques a également eu un autre impact : l'augmentation de la fraude documentaire. On estime son coût à 200 milliards de dollars à l'échelle mondiale². Falsification, faux documents, usurpation... Les techniques se multiplient et les outils sur le net fleurissent pour aider les cybercriminels à agir. Enfin, ajoutons les risques liés au paiement en ligne, où la carte bancaire représente notamment 90% des volumes de transactions fraudées.

Face à ce constat, les organisations recherchent des moyens pour mieux se prémunir des risques de fraude : KYC, contrôles documentaires, vérification d'identité... Une chose est sûre : le risque existe dorénavant à chaque étape du parcours client, de la première prise de contact au suivi de la relation.

Ces différentes réglementations viennent apporter un cadre juridique aux relations à distance et offrent davantage de sécurité et de confiance. Mais face à leurs évolutions constantes, voire leur complexité, les décideurs peuvent parfois être dérouterés : Qu'impose mon secteur d'activité ? Comment éviter la rupture dans le parcours client ? Quel niveau de signature électronique choisir ?

A défaut d'être instaurée par l'Etat régalien, l'identité numérique réutilisable permet de simplifier les processus à distance et de faciliter les usages du numérique par les non-initiés ou les réfractaires. S'appuyer alors sur un prestataire reconnu Tiers de confiance devient incontournable.

¹ Kaspersky

² « Une révolution s'annonce dans le secteur du KYC » - Archimag

Certigna : délivrer la confiance tout au long du parcours

Allier sécurité et expérience client

À l'ère du parcours multicanal, chaque interaction avec un client ou un usager amène un échange d'informations physiques ou numériques. De l'entrée en relation à la rupture contractuelle, l'enjeu prioritaire est de sécuriser ces échanges et de renforcer les contrôles pour limiter les risques, sans dégrader l'expérience client et donc la relation d'affaires. Car il s'agit bien de penser le parcours client dans sa globalité, pas seulement la phase de contractualisation. Connexion à l'extranet, modification d'une information bancaire, échanges de documents dématérialisés, contentieux, paiement, stockage de l'information... Quelle que soit l'opération réalisée par le client ou l'utilisateur, elle amène un risque plus ou moins important.

Toute la problématique réside dans le juste équilibre entre renforcer les contrôles pour limiter les risques et offrir une expérience fluide et sans couture. La mesure du risque est essentielle dans la démarche. Le mieux étant souvent l'ennemi du bien, le choix de solutions adaptées permet d'implémenter le bon degré de contrôle. Il faut pour cela s'appuyer sur des outils de confiance numérique en capacité d'offrir cette finesse fonctionnelle en adéquation avec les exigences juridiques et légales qui s'imposent.

Face à ces enjeux, Certigna dépasse aujourd'hui son statut établi de Tiers de confiance, pour devenir un véritable hub d'expertises dédiées à la confiance numérique, proposé par Innovation&trust, la digital factory de Tessi.



L'ambition ? Être un partenaire unique et privilégié des entreprises et administrations, pour accompagner leur transition digitale en toute sérénité.

Nous donnons ainsi une importance particulière à fournir des solutions conformes pour sécuriser le parcours sans dénaturer l'expérience client. Notre leitmotiv : replacer l'Humain au cœur des solutions pour faciliter les usages, tout en apportant le socle de confiance numérique nécessaire à une relation client pérenne.



Renforcer notre rôle d'acteur de l'identité numérique



Garantir la confiance dans la digitalisation des métiers de nos clients



Soutenir une démarche numérique responsable

Notre stratégie s'appuie sur 3 piliers.

Renforcer notre rôle d'acteur de l'identité numérique : nous avons la conviction que tout citoyen français et européen détiendra une identité numérique de confiance réutilisable à l'infini. C'est la raison pour laquelle, en complément de nos solutions de vérification d'identité à distance, nous déployons un parcours 100 % digital permettant de délivrer une véritable identité numérique de confiance.

Garantir la confiance dans la digitalisation des métiers de nos clients : dans un contexte de parcours multicanal, mêlant digital et physique, sécuriser les flux et les transactions est primordial pour garantir l'intégrité des contenus, ainsi que leur valeur juridique. Reconnue Tiers de Confiance par l'ANSSI (Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information), Certigna délivre des solutions et certificats permettant d'authentifier, horodater, signer, chiffrer et certifier les contenus.

Soutenir une démarche numérique responsable : toute révolution économique ou industrielle entraîne des progrès, mais engendre également des conséquences d'un point de vue impact environnemental. Nous sommes convaincus que le digital doit jouer un rôle majeur dans la préservation de notre planète. Aussi, afin de réduire au maximum notre empreinte carbone, nous mesurons les effets de notre activité numérique et identifions les actions à mettre en œuvre permettant d'optimiser en continu la consommation énergétique de nos solutions. Nous avons le souci du contrôle et de la réduction de la "dark data" et hébergeons nos services au sein de datacenters disposant de sources d'énergies renouvelables.

La plateforme de confiance Certigna

Conscients que les enjeux d'échange et de conformité numérique touchent toutes les activités d'une entreprise, nous avons développé, en mode SaaS, une plateforme unique de services de confiance. Intégrant différentes briques technologiques, elle garantit la sécurité, la fiabilité, l'intégrité, la valeur juridique des transactions et des échanges numériques entre entreprises ou avec des particuliers.

Quel que soit le secteur d'activité, notre plateforme s'intègre parfaitement à vos applicatifs en place (portail client, extranet, intranet salarié, site internet...) et apporte la méthode adéquate pour répondre aux exigences juridiques qui s'imposent à vous, notamment en matière de vérification d'identité et de signature électronique.

Visant à apporter des réponses modulaires ou plus globales, notre plateforme délivre ainsi un catalogue de services technologiques de confiance à 360° vous aidant à :



Identifier : basée sur le liveness et la biométrie, notre technologie permet d'effectuer une vérification d'identité à distance avec le bon degré de confiance (faible, substantiel et élevé). Ainsi, nous facilitons et sécurisons la démarche d'identification au sein des parcours clients au travers d'un processus 100% digitalisé et sans couture, et ce, jusqu'à la délivrance d'une identité numérique réutilisable.



Authentifier : l'authentification par certificat constitue l'une des solutions techniques de choix pour accompagner les entreprises dans leur transformation digitale. En tant que Tiers de confiance, nos certificats numériques permettent de contrôler l'identité d'une personne physique, morale ou d'un serveur avant de lui accorder l'accès ou la communication avec un service.



Signer : en mode portail ou au travers de nos API, vous disposez d'une solution clé en main pour signer et faire signer vos documents avec un niveau simple, avancé ou qualifié suivant vos enjeux de conformité. Grâce aux workflows, vous définissez les étapes d'approbation et de signature et intégrez autant de signataires que nécessaires.



Fiabiliser : en tant qu'Autorité de certification et prestataire de service d'horodatage électronique reconnu au niveau français (Règlement Général de Sécurité) et européen (règlement eIDAS), nous sommes votre partenaire de choix pour garantir la copie fiable et la valeur juridique de vos documents numériques. Qui plus est, afin de lutter contre la fraude documentaire, nous proposons une solution de cachet électronique visible (2D-Doc), véritable dispositif antifraude permettant de renforcer l'identification et l'authentification de vos documents.



Sécuriser : nos certificats SSL avec validation de l'organisation (OV) garantissent aux visiteurs d'un site que l'Autorité de Certification a vérifié l'existence juridique de votre entreprise. Nos certificats de sécurité SSL RGS remplissent l'ensemble des conditions requises par le Référentiel Général de Sécurité (RGS). Leur présence est un gage de confiance supplémentaire pour les visiteurs qui passent par vos noms de domaine, puisqu'il correspond au niveau d'exigence requis pour les sites de l'administration française.



Garantir : nos cellules de relation client viennent apporter, lorsque nécessaire, une garantie de conformité ou de traitement supplémentaire pour 100% de vos flux et de vos échanges. Reposant sur l'expertise d'agents spécialisés de middle et de back-office, nous assumons par exemple de bout en bout les exigences d'une vérification d'identité à distance conforme au référentiel PVID. Cette expertise de traitement de la donnée par l'humain est aussi un atout majeur pour assumer un traitement convergent pour les parcours hybrides, mixant différents canaux et types de flux (papier, email, sms, voix...)



Certigna GLOBAL XP

Une plateforme modulaire de solutions pour la confiance numérique

- CERTIGNA VERIF ID**
Hub de vérification d'identité à distance
- CERTIGNA SIGN**
Solution de signature électronique
- CERTIGNA DIGITAL ID**
Identité numérique réutilisable
- SERVICES DE CONFIANCE**
Certificats électroniques, Horodatage qualifié, Cachet électronique visible, SAE

Nos certifications

Pour délivrer ces services de confiance, Certigna est reconnue Tiers de confiance par l'ANSSI. Ainsi, nous disposons des certifications et qualifications garanties du plus haut niveau d'exigences en matière de sécurité pour le numérique.



Apporter la confiance dans de nombreux usages

La démocratisation des transactions digitales concerne tous les secteurs d'activité, même si certains sont plus matures que d'autres. Globalement, les réglementations en vigueur dans chaque secteur d'activité favorisent l'émergence d'outils pour sécuriser les processus métiers d'entrée en relation, de contractualisation et d'échanges d'informations.

Le secteur bancaire a été l'un des premiers à s'appuyer sur le digital pour collecter et contrôler les pièces justificatives de leurs clients, notamment dans le cadre des processus de KYC. L'ACPR a par ailleurs levé le voile sur un certain nombre de mesures à prendre en compte pour la conformité de l'entrée en relation à distance via le digital. Quant aux organismes d'assurance, ils ont su prendre le virage de la signature électronique pour capter davantage de prospects en ligne et faciliter la phase de contractualisation.

Évidemment les usages autour de l'identité numérique sont multiples, qu'ils soient soumis ou non à des exigences légales. Dans les services, on peut l'appliquer aux contrôles du permis de conduire dans le cadre de la location d'un véhicule. Dans la santé, la mise en application du numérique en santé fait naître des réponses en matière de gestion électronique du consentement ou de préadmission hospitalière en ligne.

Au-delà des processus métiers, d'autres usages transverses peuvent émerger au sein des organisations. Dans le domaine des RH, l'usage de la signature électronique du contrat de travail, des avenants, des demandes de congés, etc. s'impose. Les connexions à des portails salariés ou extranets clients au travers du site internet se développent et nécessitent également une vigilance.

En bref, quelle que soit la transaction effectuée, elle amène un risque plus ou moins fort et oblige à être attentif pour implémenter le bon niveau de contrôle.



Pourquoi choisir Certigna ?

Véritable hub d'expertises dédiées aux enjeux de confiance numérique, Certigna affiche une proposition de valeur unique pour accompagner vos projets de transformation numérique.

Reconnue Tiers de Confiance par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), Certigna est historiquement le premier prestataire de services de confiance (PSCO) français certifié sur les normes européennes de l'ETSI relatives à l'authentification et à la signature électronique.

À la fois Opérateur de Certification via la délivrance de certificats numériques, Autorité de Certification, Autorité d'Enregistrement, Certigna assure à ses clients une maîtrise complète de la chaîne de dématérialisation de leurs échanges et de leurs documents.

Editeur de solutions, filiale d'Innovation&trust, la digital factory de Tessi, notre plateforme de services de confiance figure parmi les plus complètes du marché. Notre vision et nos investissements en faveur de l'innovation pour un numérique responsable sont soutenues par la santé financière d'un groupe résilient au service de la performance de ses clients.

Editeur de logiciels innovants, Innovation&trust est la digital factory de Tessi.

Nous développons les solutions numériques qui replacent l'humain au cœur des parcours. Parce qu'ensemble, nous voulons que le quotidien devienne **plus simple, plus sûr et plus responsable**, notre vision repose sur 3 valeurs fondamentales : Innovation, Cloud Native et Green IT.



Nous proposons une offre étendue de logiciels en BtoB ou BtoBtoC qui se décline dans 5 domaines : E-Santé (Wizcare), Confiance numérique (Certigna), Gestion de contenus et processus métiers (Squalia), CRM et processus client (OnCustomer), Devops & Services Cloud



Servant 2 000 clients et 1,5 million d'utilisateurs, Innovation&trust compte 250 collaborateurs dédiés à la Tech au sein de 3 centres de Recherche & Développement en France, en Espagne et au Maroc. Innovation&trust fédère également un écosystème ouvert de plus de 80 acteurs innovants, grâce à Pépites Shaker, son programme européen accélérateur de startups.



Conscients que la transition digitale des organisations est loin d'être aboutie, les équipes Innovation&trust ont à cœur d'accompagner les entreprises et administrations dans leurs projets de transformation au travers de solutions technologiques adaptées aux usages et pratiques des équipes.

Innovation&trust

Human interactive first

Immeuble Ileo
27 - 33 Quai Alphonse le Gallo
92100 Boulogne-Billancourt

www.certigna.com - www.tessi.eu