

la boîte à dématérialiser de SFR

Dématérialiser le dossier client dès la signature du contrat en agence. C'est le challenge auquel s'est attaquée SFR. Cryptolog, spécialiste de la signature électronique, est venue lui prêter main-forte

à la direction commerciale de SFR, dans sa branche back-office chargée notamment de fournir aux points de vente des outils de souscription, on compte sur Guillaume Despagne pour avoir des idées. D'ailleurs, cet ingénieur des Arts et Métiers et polytechnicien n'en manque pas.

Dès 2003, il décide de s'attaquer à la dématérialisation de la souscription. Celle-ci est une opération contraignante, effectuée par les vendeurs une fois que les clients ont choisi leur produit, le plus souvent un téléphone portable, et leur type d'abonnement. Il s'agit pour eux d'enregistrer toutes les pièces : faire des photocopies de la carte d'identité, de la carte bancaire ou chèque annulé, d'un justificatif de domicile ou Kbis pour les entreprises, puis ressaisir toutes les données utiles dans leur base. Le contrat papier est ensuite signé par le client, qui en reçoit un exemplaire, un autre étant gardé par le vendeur distributeur et un dernier étant envoyé par courrier à SFR ! Le système ne peut vérifier qu'alors l'existence d'un passif éventuel de ce client auprès de l'opérateur. Pour SFR, ces dossiers de souscription représentent chaque année cinq mille mètres linéaires. Le stockage est sous-traité auprès d'un archiveur.

La première idée de Guillaume Despagne consiste à recourir à des scanners. L'expérience tourne court, ne permettant ni de gagner du temps, ni de limiter la fraude car on ne peut toujours pas contrôler en direct, ni d'apporter du confort. Cependant, elle révèle que l'image de la pièce d'identité n'importe en fait pas. Seules comptent les données : les

recupérer sans erreur mettrait fin au papier, aux ressaisies et rendrait possible le contrôle en temps réel.

scanner à défilement

La solution se reporte sur un scanner à défilement enregistrant les pistes optiques ou magnétiques des cartes d'identité et bancaire. De taille réduite, il convient très bien pour équiper des comptoirs souvent exigus. Reste à résoudre la question de la dématérialisation de la signature. Mémorisant la signature manuscrite avec ses données de vitesse et de pression, l'utilisation d'un *pad* (minitablette électronique permettant de signer à l'aide d'un stylet) est envisagée. Mais la direction juridique de SFR s'y oppose : le client doit signer sur le contrat, une signature captée hors de ce contexte risquerait de ne pas inspirer confiance, avec la crainte qu'elle soit copiée-collée incongrûment et, en cas de litige, elle ne satisferait pas le juge [voir encadré sur les types de signature].

Guillaume Despagne et Marc Norlain, chef de projet informatique, décident d'aller plus loin et optent pour une signature électronique qualifiée, le maximum de l'exigence en matière de sécurité. Le client se verra attribuer un certificat de signature électronique qui s'appliquera en premier à

son contrat SFR.

Cette orientation fait l'unanimité. Pour la direction commerciale, le processus de souscription reste inchangé et le papier se trouvera enfin supprimé des points de vente. Pour la direction stratégique, intégrer un certificat de signature électronique qualifiée dans la carte Sim (1) ouvre d'intéressantes perspectives. On imagine combien il pourra être pratique d'avoir à disposition sur soi, avec son téléphone portable, un certificat de signature électronique. Concrètement, un nouveau matériel est conçu. Prenant la forme d'une tablette, il regroupe un scanner à défilement, un écran avec capteur de pression intégré et un lecteur de carte Sim. Le procédé d'enregistrement est breveté.

création et délivrance de certificats

La société Cryptolog est choisie pour apporter tous les services nécessaires autour de la signature électronique. Ceux-

