



## Plateforme de Signature Electronique : Politique de Signature

VERSION	HISTORIQUE	DATE	AUTEUR
1.0	Version validée	29/11/2013	PM DML
1.1	Version validée suite à l'évolution du service de signature et à l'évolution des structures Crédit Agricole	08/07/2015	PM DML
2.0	Version validée suite au changement de raison sociale du tiers de confiance, à l'évolution de la relation contractuelle entre le tiers de confiance et le Groupe CA, à la révision de l'OID de la politique et à la mise en œuvre de la signature électronique qualifiée	31/08/2017	PM DML

### DIFFUSION

Statut :  A valider  Validé

### SOMMAIRE

<b>A. INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
A.1 OBJET DU DOCUMENT .....	3
A.2 DEFINITIONS.....	4
<b>B. POLITIQUE DE SIGNATURE.....</b>	<b>7</b>
B.1 CHAMP D'APPLICATION .....	7
B.2 IDENTIFICATION DE LA POLITIQUE DE SIGNATURE .....	8
B.3 PUBLICATION DE LA POLITIQUE DE SIGNATURE .....	8
B.4 POINT DE CONTACT ET PRISE EN COMPTE DES REMARQUES.....	8
B.4.1 <i>Prise en compte des remarques</i> .....	8
B.5 PROCESSUS DE MISE A JOUR .....	9
B.5.1 <i>Circonstances rendant une mise à jour nécessaire</i> .....	9
B.5.2 <i>Information des acteurs</i> .....	9
B.6 ENTREE EN VIGUEUR DE LA NOUVELLE VERSION ET PERIODE DE VALIDITE.....	9
<b>C. ACTEURS ET ROLES.....</b>	<b>10</b>
C.1 ROLE DES ACTEURS.....	10
C.1.1 <i>Signataire</i> .....	10
C.1.2 <i>Caisse Régionale</i> .....	10
C.1.3 <i>Destinataire du Document métier signé électroniquement</i> .....	10



C.1.4	<i>Maîtrise d’Ouvrage de la signature électronique</i> .....	11
C.1.5	<i>Autorité de Gestion de Preuve</i> .....	11
C.2	OBLIGATIONS DES ACTEURS.....	11
C.2.1	<i>Signataire</i> .....	11
C.2.2	<i>Caisse Régionales</i> .....	13
C.2.3	<i>Destinataire du Document métier signé électroniquement</i> .....	13
C.2.4	<i>Maîtrise d’Ouvrage de la signature électronique</i> .....	13
C.2.5	<i>Autorité de Gestion de Preuve</i> .....	13
<b>D.</b>	<b>SIGNATURE ELECTRONIQUE ET VALIDATION</b> .....	<b>15</b>
D.1	CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DE L’ENVIRONNEMENT DE SIGNATURE .....	15
D.2	DONNEES SIGNEES .....	15
D.3	PROCESSUS DE SIGNATURE .....	15
D.3.1	<i>Présentation du document à signer</i> .....	15
D.3.2	<i>Présentation des attributs de la signature au signataire</i> .....	15
D.3.3	<i>Consentement explicite et possibilité d’arrêt du processus de signature</i> .....	16
D.4	CARACTERISTIQUES DES SIGNATURES.....	17
D.4.1	<i>Type de signature</i> .....	17
D.4.2	<i>Norme de signature</i> .....	17
D.4.3	<i>Certificat de signature</i> .....	17
D.4.4	<i>Date et heure de signature</i> .....	18
D.5	ALGORITHMES UTILISABLES POUR LA SIGNATURE .....	18
D.5.1	<i>Algorithme d’empreinte (hash)</i> .....	18
D.5.2	<i>Algorithme de chiffrement</i> .....	18
D.6	CONDITIONS POUR DECLARER VALIDE LE FICHER SIGNE .....	18
D.7	GESTION DE LA PREUVE .....	18
<b>E.</b>	<b>AUTRES ASPECTS DE LA POLITIQUE</b> .....	<b>19</b>
E.1	POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE .....	19
E.1.1	<i>Classification des informations</i> .....	19
E.1.2	<i>Communication des informations à un tiers</i> .....	19
E.2	DISPOSITIONS JURIDIQUES .....	19
E.2.1	<i>Droit applicable</i> .....	19
E.2.2	<i>Règlement des différends</i> .....	19
E.2.3	<i>Propriété intellectuelle de l’infrastructure de création et de validation des signatures</i> .....	19
E.2.4	<i>Données nominatives</i> .....	19

Pièces jointes	✓ <u>Aucune</u>
----------------	-----------------



## A. Introduction

### A.1 Objet du document

Le présent document constitue la Politique de Signature (PS) des Caisses Régionales du Crédit Agricole, désignées par la suite Caisses Régionales, mise en œuvre dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme de Signature Electronique mise à disposition des Caisses Régionales par PROGICA afin de leur permettre de proposer à leurs clients la signature électronique de Documents métier (bordereaux d'opération, actes de gestion, contrats, ...) en ligne ou en face à face en agence.

Ce document vient compléter la Politique de Signature et de Gestion de Preuve associée au service Protect & Sign de DocuSign France (précédemment OPENTRUST) mis en œuvre par la Plateforme de Signature Electronique PROGICA en décrivant :

- les conditions dans lesquelles sont réalisées, traitées et conservées les signatures électroniques dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme de Signature Electronique,
- les conditions et contextes dans lesquels ces signatures électroniques seront ultérieurement consultables, utilisables et vérifiables.

D'une manière générale, une politique de signature est destinée aux :

- signataires, pour leur permettre de comprendre la portée et le sens de l'engagement pris en signant ;
- destinataires des Documents métier signés, qui doivent non seulement s'assurer du sens de ces signatures, mais aussi d'avoir les moyens de s'assurer de leur validité (technique et juridique) ;
- prestataires participant au processus de signature électronique ;
- éventuels destinataires ultérieurs de ces Documents métier signés, qui auront nécessairement besoin d'avoir connaissance des conditions dans lesquelles ces signatures électroniques auront été réalisées.

Dans le contexte de la présente PS et de l'utilisation de la Plateforme de Signature Electronique PROGICA, les signataires, clients des Caisses Régionales, sont informés et acceptent les modalités de signature et la portée de l'engagement pris en signant, par la signature du document :

- « Modalités applicables aux opérations sous forme électronique réalisées en agence » dans le cas d'une signature en face à face en agence,
- « Conditions générales d'utilisation du service de conclusion d'opération sous forme électronique » dans le cas d'une signature en ligne.

Ces deux documents indiquent au signataire le point de publication de la présente PS afin de leur permettre d'en prendre connaissance. Ils seront remplacés au mois de novembre 2017 par le document « Modalités de signature électronique » applicable aux signatures en face à face en agence et aux signatures en lignes, définissant en complément les exigences particulières relatives à la signature électronique qualifiée au sens du règlement européen eIDAS n°910/2014.

Le présent document, sous forme de document bureautique et lisible par des personnes physiques, est conforme à la structure définie dans le document normatif : ETSI TR 102 041 V1.1.1 (2002-02) : Signature Policies Report



## A.2 Définitions

Les termes qui suivent auront la signification suivante lorsqu'ils seront utilisés avec une majuscule dans la présente PS.

**Autorité d'Archivage (AA) :** désigne l'entité qui a en charge l'application d'au moins une Politique d'archivage (PA) en s'appuyant sur un ou plusieurs Service d'Archivage Electronique (SAE) mise en œuvre par un ou plusieurs Prestataire de Service d'Archivage Electronique (PSAE). L'AA définit les règles de gestion du cycle de vie des archives dans le cadre précisé par la PA. Dans le cadre des présentes l'AA est la Caisse Régionale utilisatrice de la Plateforme de Signature Electronique PROGICA pour proposer à ses clients la signature électronique de Documents métier.

**Autorité de Certification (AC) :** désigne l'un des acteurs de l'Infrastructure à Clés Publiques (ICP) émettant des Certificats sur demande de l'Autorité d'Enregistrement et assurant la gestion de leur cycle de vie, et ce en application des règles et des pratiques déterminées par elle dans ses Politiques de Certification et Déclarations des Pratiques de Certification associées. Dans le cadre des présentes, l'Autorité de Certification est

- Crédit Agricole Cards & Payments responsable de l'AC désignée « CEDICAM CDS » pour les certificats émis par cette AC ;
- DocuSign France pour les certificats émis par les AC DocuSign France.

**Autorité d'Enregistrement (AE) :** désigne l'un des acteurs de l'Infrastructure à Clés Publiques (ICP) approuvé par l'AC et qui a en charge de : (i) assurer l'identification et l'authentification des Utilisateurs suivant une Politique d'Enregistrement qu'elle aura préalablement établie et mise en œuvre dans le cadre de ses pratiques commerciales, et dans le respect des Politiques de certification applicables ; (ii) désigner et assurer la gestion des Opérateur d'AE ; (iii) enregistrer les demandes d'émission, de renouvellement et de révocation des Certificats, les valider ou les rejeter. En outre, l'AE applique des procédures d'identification des demandeurs de Certificats conformément aux règles définies dans la Politique de Certification applicable, complétée par celles mises en place dans le cadre de ses pratiques commerciales. Dans le cadre des présentes, pour le traitement des demandes d'émission de Certificats par les signataires, l'Autorité d'Enregistrement est la Caisse Régionale utilisatrice de la Plateforme de Signature Electronique PROGICA pour proposer à ses clients la signature électronique de Documents métier.

**Autorité de Gestion de Preuve (AGP) :** désigne l'entité qui a en charge la création et de la conservation d'une preuve permettant d'attester de la signature électronique d'un Document métier lors d'une transaction en ligne ou en face à face conclue entre la Caisse Régionale et un de ses clients, afin d'être en mesure de démontrer ultérieurement l'existence, à partir d'une date et d'une heure certaines, l'intégrité et la validation du document électronique métier signé. Les engagements de l'AGP sont formalisés au travers d'une Politique de Signature et de Gestion de Preuve. Dans le cadre des présentes et de l'utilisation de la Plateforme de Signature Electronique PROGICA, le rôle d'AGP est supporté par DocuSign France.

**Autorité de Signature (AS) :** désigne l'entité qui a en charge l'application d'au moins une politique de signature. Dans le cadre des présentes le rôle d'AS est supporté par la Caisse Régionale utilisatrice de la Plateforme de Signature Electronique PROGICA pour proposer à ses clients la signature électronique de Documents métier.



**Archivage** : désigne l'opération consistant à assurer la conservation sécurisée, pour une durée à moyen ou long terme, d'Original, quel qu'en soit le support, en vue d'une consultation ultérieure à titre de preuve ou d'information.

**Certificat(s)** : désigne(nt) un fichier électronique délivré par l'Autorité de Certification attestant du lien entre une identité et la Clé publique de la personne titulaire du Certificat.

**Document électronique métier** : désigne un document électronique créé par la Caisse Régionale sous un format PDF et complété des informations relatives au client de la Caisse Régionale. Le document métier est transmis par la Caisse Régionale à DocuSign France qui appose la signature de la Caisse Régionale puis présente le document au client de la Caisse Régionale. A l'issue de la signature par le client de la Caisse Régionale, le Document électronique métier devient l'Original.

**Infrastructure à Clés Publiques (ICP)** : désigne un ensemble de moyens organisationnels, techniques (matériels et logiciels), humains, documentaires et contractuels pour assurer, avec des systèmes de cryptographie asymétrique, un environnement sécurisé aux échanges électroniques. L'ICP génère, distribue, gère et conserve les Certificats. Chacune des composantes de l'ICP est décrite dans les Politiques de certification définissant le niveau de confiance confié à chacune d'elles.

**Original** : désigne le Document électronique métier signé électroniquement et constitue un écrit électronique au sens de l'article 1316-1 du Code civil et constitue un exemplaire au sens de l'article 1325 alinéa 5 du Code civil. L'Original est constitué du Document électronique métier au format PDF enrichi de l'ensemble des éléments tels que définis dans la Politique de Signature et de Gestion de Preuve du service Protect & Sign de DocuSign France.

**PDF (Portable Document Format)** : désigne un format de fichier informatique conforme à la norme ISO 32000 et dont la spécificité est de préserver la mise en forme (polices d'écritures, images, objets graphiques...) telle que définie par son auteur, et ce quelles que soient l'application et la plate-forme utilisées pour lire ledit fichier PDF.

**Politique d'Archivage (PA)** : désigne l'ensemble des règles juridiques, fonctionnelles, opérationnelles, techniques et de sécurité que l'AA doit établir, mettre en œuvre et respecter pour la gestion du cycle de vie des preuves archivées (durée de conservation, accessibilité des archives, modalités de restitution, de destruction, etc.), afin que l'archivage électronique ainsi mis en place puisse être qualifié de fiable. Cette politique d'archivage est définie par l'AA en fonction de ses besoins métiers, notamment en termes de confidentialité et de sécurité, et vient, le cas échéant, en complément de la politique d'archivage du Prestataire de Service d'Archivage Electronique.

**Politique d'Enregistrement (PE)** : désigne l'ensemble des principes d'identification applicables aux clients déjà identifiés nécessaires aux Autorités d'Enregistrement, les Caisses Régionales dans le cadre des présentes, ainsi qu'à leurs bureaux d'enregistrement (agences bancaires) afin d'obtenir un certificat. Ce Certificat permet de vérifier que tel contrat-cible ou tel document-cible dématérialisé a bien été signé électroniquement par le client connu



**Politique de Certification (PC) :** désigne l'ensemble des règles identifiées par un OID et publiées par l'AC, décrivant les caractéristiques générales des Certificats qu'elle délivre. Ce document décrit les obligations et responsabilités de l'AC, de l'AE, des utilisateurs de Certificat et de toutes les composantes de l'ICP intervenant dans l'ensemble du cycle de vie d'un Certificat.

**Politique de Signature (PS) :** désigne un ensemble de règles établies par l'AS pour la création, la conservation et la validation d'une signature électronique, sous lesquelles une signature électronique peut être déterminée comme valide. Une politique de signature comprend notamment les éléments suivants : (i) l'identification d'un ou plusieurs points de confiance et des règles permettant de construire un chemin de certification entre le certificat du signataire et l'un de ces points de confiance ; (ii) les moyens à mettre en œuvre pour obtenir une référence de temps destinée à positionner dans le temps la signature numérique du signataire et les données de validation ; (iii) les moyens à utiliser pour vérifier le statut de révocation de chaque certificat du chemin de certification par rapport à cette référence de temps ; (iv) les caractéristiques que doit comporter le Certificat du signataire ; (v) l'ensemble des données de validation que le signataire doit fournir ; (vi) les algorithmes cryptographiques (signature et hachage) à utiliser dans le cadre de la vérification de la signature numérique du document et des données de validation.

**Politique de Signature et de Gestion de Preuve (PSGP) :** désigne le document décrivant les processus techniques utilisés par l'AGP pour la signature de Documents métiers pour le compte du signataire conformément au processus défini par la Caisse Régionale, puis la création et la conservation de la preuve. Dans le cadre des présentes la PSGP est le document intitulé « Politique de Signature et de Gestion de Preuve » publié par DocuSign France et identifié par les OID suivants : (i) 1.3.6.1.4.1.22234.2.4.6.1.5 pour la signature à distance ; (ii) 1.3.6.1.4.1.22234.2.4.6.1.6 pour la signature en face à face ; (iii) 1.3.6.1.4.1.22234.2.4.6.1.7 pour la signature à distance avec authentification de l'utilisateur suivant des procédures approuvées par l'AGP et (iv) 1.3.6.1.4.1.22234.2.4.6.1.8 pour la signature qualifiée.





## B. Politique de signature

### B.1 Champ d'application

La présente PS est applicable au périmètre des Caisses Régionales pour les transactions de signature électronique d'un Document métier (bordereaux d'opération, actes de gestion, contrats, ...) réalisées en ligne ou en face à face en agence par un client d'une Caisse Régionale en utilisant la Plateforme de Signature Electronique mise à disposition des Caisses Régionales par PROGICA. Dans le cadre des présentes, les personnes ayant la capacité de signer électroniquement des Documents métier sont des clients des Caisses Régionales répondant aux conditions définies dans les documents :

- « Modalités applicables aux opérations sous forme électronique réalisées en agence » dans le cas d'une signature en face à face en agence,
- « Conditions générales d'utilisation du service de conclusion d'opérations sous forme électronique » dans le cas d'une signature en ligne,
- « Modalités signature électronique » applicable aux signatures en face à face en agence et aux signatures en ligne, qui viendra remplacer ces deux documents au mois de novembre 2017.

La présente PS vise à répondre à plusieurs contextes :

- contexte bancaire :
  - le Pôle Métier Distribution Multicanal (PM DML) du GIE Crédit Agricole Technologies et Services, Maîtrise d'Ouvrage (MOA) du processus de signature électronique, définit l'ensemble des briques fonctionnelles et techniques permettant de donner une valeur contractuelle à une procédure électronique mettant en œuvre le service Protect & Sign. Le cas échéant, le PM DML, s'appuie sur la MOA de la Plateforme de Signature Electronique désignée par PROGICA, à date de rédaction de cette PS, la Maîtrise d'Ouvrage Centrale (MOAC) du GIE Crédit Agricole Technologies et Services.
  - la Plateforme de Signature Electronique doit notamment répondre aux besoins métiers de non matérialisation en agence ou en ligne de contrats ou bordereaux d'opérations.
- contexte fonctionnel :
  - la signature électronique reprend deux fonctions de la signature papier (authentification et consentement) et en demande une supplémentaire : la fiabilité (procédé fiable d'identification garantissant le lien entre la signature électronique et l'acte auquel elle s'attache).
  - la signature électronique du signataire, client de la Caisse Régionale, doit être apposée sur le Document métier dans le délai le plus bref après son consentement au contenu de ce document. Cette signature est réalisée à l'aide d'un certificat portant l'identité du signataire émis uniquement pour cette transaction de signature avec une durée de validité de quelques minutes, on parle de certificat « à la volée » ou « éphémère ». Les conditions d'émission de ce certificat sont définies dans la Politique de Certification et la Politique d'Enregistrement applicables.
- contexte réglementaire :
  - la Plateforme de Signature Electronique doit s'inscrire dans le contexte réglementaire et juridique. Pour cela PROGICA s'est appuyé sur des études juridiques et audits de



conformités réalisées par un cabinet tiers, spécialiste du domaine de la dématérialisation et de la signature électronique.

La présente PS est mise à disposition des signataires afin qu'ils puissent en prendre connaissance lors du processus de signature électronique et avant l'opération de signature. Afin de s'assurer que les signataires aient bien pris connaissance et accepté les modalités de signature et la portée de l'engagement pris en signant ils doivent signer le document :

- « Modalités applicables aux opérations sous forme électronique réalisées en agence » dans le cas d'une signature en face à face en agence,
- « Conditions générales d'utilisation du service de conclusion d'opérations sous forme électronique » dans le cas d'une signature en ligne,
- « Modalités de signature électronique » applicable aux signatures en face à face en agence et aux signatures en lignes, qui viendra remplacer ces deux documents au mois de novembre 2017.

## **B.2 Identification de la Politique de Signature**

La présente PS est identifiée par l'OID : 1.3.6.1.4.1.50267.1.7.1.2

Cette référence, numéro d'OID, ainsi que le numéro de version de la PS utilisée doivent obligatoirement figurer dans les données signées afin d'attester des conditions dans lesquelles le signataire adresse ses informations métier.

Lors de toute communication ultérieure, l'OID sera utilisé pour référencer la présente PS accompagné de l'empreinte de ce document et de la mention de l'algorithme utilisé pour produire cette empreinte.

## **B.3 Publication de la Politique de Signature**

Avant toute publication, la présente PS devra être validée par le « Comité de validation » constitué de représentants des parties prenantes au processus de signature électronique :

- le Pôle Métier Distribution Multicanal en tant que MOA de la signature électronique ;
- la Maîtrise d'Ouvrage Centrale (MOAC) du GIE Crédit Agricole Technologies et Services agissant par délégation de PROGICA en tant que Maîtrise d'Ouvrage de la Plateforme de Signature Electronique.

En cas de modification substantielle de la PS, le « Comité de validation » sollicitera également les directions concernées de Crédit Agricole S.A. conformément aux normes du Groupe.

La présente Politique de signature est publiée par le PM DML à l'URL suivante :

<https://vitrines.credit-agricole.fr/Fic/ToutesCR/SignatureElectronique/CA-politique-de-signature.pdf>

## **B.4 Point de contact et prise en compte des remarques**

### **B.4.1 Prise en compte des remarques**

Les demandes d'information ou questions concernant la présente politique sont à adresser par courriel au PM DML à l'adresse suivante : [politiques.signature.electronique@ca-ts.fr](mailto:politiques.signature.electronique@ca-ts.fr)





Les remarques et demandes d'évolutions formulées sont examinées par le Comité de validation qui engage si nécessaire le processus de mise à jour de la présente PS.

Une signature électronique est toujours valide, au regard de la PS qui s'appliquait au moment de sa création. Toutes les versions de la PS et leur durée respective de validité sont conservées par le PM DML et accessible sur demande.

## **B.5 Processus de mise à jour**

### **B.5.1 Circonstances rendant une mise à jour nécessaire**

La mise à jour de la PS est un processus impliquant tous les acteurs. Il est enclenché essentiellement pour procéder à des modifications importantes, pour prendre en compte de nouveaux besoins, de nouveaux acteurs, tenir compte des évolutions du cadre juridique ou réglementaire.

La présente PS est réexaminée lors de toute modification majeure de la Plateforme de Signature Electronique ou lors de toute évolution significative des processus de signature électronique.

### **B.5.2 Information des acteurs**

Lorsqu'une mise à jour de la PS est décidée, les informations relatives à cette évolution sont mises en ligne à l'adresse de publication de la PS. Indépendamment de ce mode de communication, le PM DML avise les Caisses Régionales, principaux destinataires des Documents métiers signés, des modifications apportées à la présente PS par tous moyens à sa convenance, en fonction de la portée des modifications.

La publication d'une nouvelle version de la PS est réalisée sous la responsabilité du PM DML, après validation par le « Comité de validation », et consiste à archiver la version précédente et mettre en ligne à l'adresse prévue à cet effet le document au format PDF et l'OID du document.

## **B.6 Entrée en vigueur de la nouvelle version et période de validité**

La nouvelle version de la PS entre en vigueur dès sa publication à l'adresse identifiée au paragraphe B.3 ci-dessus. La nouvelle version reste valide jusqu'à la publication de la version suivante.



## **C. Acteurs et Rôles**

### **C.1 Rôle des acteurs**

#### **C.1.1 Signataire**

Le signataire du Document métier est un client de la Caisse Régionale répondant aux conditions définies dans les documents :

- « Modalités applicables aux opérations sous forme électronique réalisées en agence » dans le cas d'une signature en face à face en agence,
- « Conditions générales d'utilisation du service de conclusion d'opérations sous forme électronique » dans le cas d'une signature en ligne,
- « Modalités signature électronique » applicable aux signatures en face à face en agence et aux signatures en ligne, qui viendra remplacer ces deux documents au mois de novembre 2017.

Ce signataire, connu de la Caisse Régionale à l'issue de l'entrée en relation est identifié et authentifié dans le cadre de l'utilisation du service de signature électronique selon les dispositions de la Politique d'Enregistrement et de la Politique de Certification applicables.

Dans le cadre du processus de signature en ligne, le signataire signe électroniquement le Document métier intégrant notamment les conditions d'usage de ce service, reprenant les rôles et obligations contenues dans la présente politique. Il s'agit du document : « Conditions générales d'utilisation du service de conclusion d'opérations sous forme électronique ».

Dans le cadre du processus de signature en face à face en agence, le signataire signe électroniquement les conditions d'usage de ce service, reprenant les rôles et obligations contenues dans la présente politique préalablement à la première signature électronique d'un Document métier. Il s'agit du document « Modalités applicables aux opérations sous forme électronique réalisées en agence ».

A compter du mois de novembre 2017, le signataire signera électroniquement les conditions d'usage de ce service préalablement à la réalisation de signatures électronique en ligne ou en face à face en agence. Il s'agit du document « Modalités signature électronique ».

#### **C.1.2 Caisse Régionale**

La Caisse Régionale dispose d'un Certificat cachet lui permettant de signer, en tant que personne morale et au nom de cette personne morale, le Document métier afin d'en garantir l'authenticité et l'intégrité. Dans le contexte des présentes, la Caisse Régionale en tant qu'Autorité de Signature doit s'assurer du respect de la présente PS.

La Caisse Régionale est également Autorité d'Archivage et s'assure de la conservation dans le temps des Documents métier signés électroniquement dans le respect de la Politique d'Archivage de la Plateforme de Signature Electronique référencée sous l'OID : 1.3.6.1.4.1.50267.1.5.1.2 dont elle est garante.

#### **C.1.3 Destinataire du Document métier signé électroniquement**

Le destinataire du Document métier signé électroniquement est la Caisse Régionale qui propose à ses clients la signature électronique d'un Document métier (bordereaux d'opération, actes de gestion,



contrats, ...) en ligne ou en face à face en agence en utilisant la Plateforme de Signature Electronique mise à disposition des Caisses Régionales par PROGICA.

#### **C.1.4 Maîtrise d’Ouvrage de la signature électronique**

Le PM DML en tant que MOA de la signature électronique assure pour l’ensemble des Caisses Régionales la maintenance et l’évolution du dispositif de signature électronique. Il s’appuie pour se faire sur la MOA de la Plateforme de Signature Electronique qui assure la maintenance et l’évolution de la Plateforme de Signature Electronique mettant en œuvre le service Protect & Sign, dans le respect des exigences du PM DML.

Dans le cadre des présentes, le PM DML est responsable de la Politique de Signature.

#### **C.1.5 Autorité de Gestion de Preuve**

L’Autorité de Gestion de Preuve, dans le cadre des présentes DocuSign France, exploite le service Protect & Sign mettant en œuvre la signature électronique dans le respect de la Politique de Signature et de Gestion de Preuve émise par DocuSign France et de la Politique de Signature émise par la Caisse Régionale en tant qu’Autorité de Signature.

Dans le cadre du service Protect & Sign, l’AGP assure l’hébergement de la clé privée de signature de la Caisse Régionale ainsi que la création puis la destruction de la clé privée du signataire à l’issue de la durée de validité du certificat éphémère émis pour la réalisation de la signature électronique du signataire.

Conformément aux dispositions de la PSGP, l’AGP assure à l’issue de la transaction de signature l’archivage du document dans le respect de la PA établie par la Caisse Régionale.

## **C.2 Obligations des acteurs**

### **C.2.1 Signataire**

#### *a. Environnement du poste de travail*

Dans le cas d’une signature électronique réalisée en ligne, l’environnement utilisé par le signataire doit lui permettre de se connecter à la banque en ligne de sa Caisse Régionale, de s’authentifier puis d’accéder au processus de signature. Comme stipulé dans les conditions générales du service Crédit Agricole En Ligne (banque en ligne), le signataire s’engage à assurer la confidentialité de ses données de connexion (identifiant, mot de passe) à la banque en ligne et à ne pas les communiquer à des tiers. Le poste du signataire doit disposer d’un logiciel permettant l’affichage de documents au format PDF. En revanche, aucun outil réalisant les opérations de signature n’est à installer sur le poste du signataire, l’ensemble de ces opérations étant réalisées sur les infrastructures du tiers de confiance, prestataire de service de confiance électronique certifié.

Dans le cas d’une signature électronique réalisée en agence, l’environnement utilisé par le signataire est un environnement mis à sa disposition par la Caisse Régionale. Cet environnement est conforme aux règles de sécurité du groupe Crédit Agricole et protégé en termes d’accès physique et technique. Cet environnement permet l’affichage de documents au format PDF. En revanche, aucun outil réalisant les opérations de signature n’est installé sur cet environnement, l’ensemble de ces opérations étant réalisées sur les infrastructures du tiers de confiance, prestataire de service de confiance électronique certifié.



### *b. Outil de signature utilisé*

Le signataire doit contrôler le Document métier qu'il va signer avant d'y apposer sa signature électronique. Il utilise pour cela l'application de signature mise à disposition par la Caisse Régionale depuis son poste de travail dans le cas d'une signature électronique en ligne ou depuis l'équipement mis à sa disposition par la Caisse Régionale dans le cas d'une signature électronique en agence. Les différentes étapes du processus de signature amènent le signataire à :

- contrôler le contenu du Document métier,
- accepter formellement l'opération de signature.

Le processus de signature appose la signature cachet de la Caisse Régionale sur le Document métier avant de le présenter au signataire pour signature.

La configuration du processus de signature n'est pas modifiable ni par le signataire, ni par la Caisse Régionale.

### *c. Type de certificat utilisé*

Le signataire utilise un certificat éphémère pour réaliser son opération de signature. Le certificat de signature (appelé « certificat Utilisateur KWA ») est généré par le service Protect & Sign au moment de l'opération de signature du Document métier. Conformément aux dispositions de la PSGP, ce certificat est lié à la transaction de signature, a une durée de validité limitée et est émis par l'Autorité de Certification « CEDICAM CDS » placée sous la responsabilité de Crédit Agricole Cards & Payments ou les Autorités de Certification de DocuSign France.

La Caisse Régionale dispose d'un certificat de signature de type cachet serveur (appelé « certificat Client KWS ») qui engage dans la signature la personne morale correspondante et permet de garantir l'authenticité et l'intégrité du Document métier proposé à la signature. Ce certificat est émis par l'Autorité de Certification de DocuSign France.

Dans le cadre du processus de signature des certificats d'horodatage et de scellement d'archive sont également utilisés par le tiers de confiance. Ces derniers sont détenus par le tiers de confiance et sont émis par des Autorités de Certification du tiers de confiance.

Des certificats complémentaires peuvent être mis en œuvre par le tiers archiveur dans le cadre de l'archivage des preuves conformément aux dispositions de la Politique d'Archivage.

### *d. Protection du certificat du signataire*

Le certificat de signature du signataire (« certificat Utilisateur KWA ») est généré sur l'infrastructure du tiers de confiance, aucun support n'est remis au signataire. Ce certificat n'est conservé par le tiers de confiance que pour la durée de la transaction dans un environnement qui garantit la protection et l'intégrité des éléments de sécurité. Le tiers de confiance s'engage à supprimer le certificat dès la fin de la transaction.

Le tiers de confiance utilise des modules cryptographiques matériels en charge de :

- générer une nouvelle bi-clé pour le signataire,
- protéger cette bi-clé,
- réaliser les opérations de signature,
- détruire la bi-clé à la fin du processus de signature.



### **C.2.2 Caisse Régionales**

#### *a. Données de vérification*

Pour effectuer les vérifications, la Caisse Régionale utilise les données présentes dans son système d'information et dans le système d'archivage mis en œuvre par le tiers archiveur, notamment :

- les données publiques relatives aux certificats des signataires, telles que les listes de révocations,
- l'habilitation du signataire à signer un Document métier.

Tous les Documents métier signés font l'objet d'un horodatage permettant :

- de s'assurer de la traçabilité des informations de date et heure de signature de ces transactions ;
- de déterminer la liste de révocation à utiliser pour valider cette transaction.

### **C.2.3 Destinataire du Document métier signé électroniquement**

Le destinataire peut mettre en œuvre la vérification des signatures électroniques par l'intermédiaire de l'outil de vérification et de consultation des preuves archivées mis à disposition par l'Autorité de Gestion de Preuve.

### **C.2.4 Maîtrise d'Ouvrage de la signature électronique**

La MOA de la Plateforme de Signature Electronique met en œuvre le service Protect & Sign dans les conditions définies par le contrat encadrant l'usage de ce service établi pour le compte des Caisses Régionales entre DocuSign France et PROGICA et dans le respect des différentes politiques s'appliquant au fonctionnement du service.

En accord avec le PM DML, la MOA de la Plateforme de Signature Electronique fait réaliser sur cette plateforme ainsi que sur le service Protect & Sign :

- des audits techniques pour s'assurer que la mise en œuvre technique correspond bien aux exigences prévues dans les documents de politique et identifier puis corriger les éventuelles vulnérabilités présentées par cette plateforme.
- des audits juridiques pour s'assurer de la conformité du processus de signature avec les contextes réglementaires.

### **C.2.5 Autorité de Gestion de Preuve**

L'Autorité de Gestion de Preuve met en œuvre le service Protect & Sign dans les conditions définies par le contrat encadrant l'usage de ce service et par les documents de politique : la présente PS, la Politique d'Archivage de la Plateforme de Signature Electronique et la Politique de Signature et de Gestion de Preuve.

L'autorité de Gestion de Preuve met en œuvre les moyens nécessaires à la protection des équipements fournissant le service de signature électronique. Les mesures prises concernent notamment :

- la protection des accès physiques et logiques aux équipements aux seules personnes autorisées,
- la disponibilité du service,



- la surveillance et le suivi du service.





## D. Signature électronique et validation

### D.1 Caractéristiques techniques de l'environnement de signature

La signature électronique est réalisée sur les infrastructures du tiers de confiance et plus particulièrement par des modules cryptographiques matériels. Ces infrastructures sont protégées selon les normes de sécurité en vigueur. L'accès physique et technique à ces infrastructures et aux informations confidentielles qui s'y trouvent sont contrôlés et limités aux seules personnes autorisées.

Les clés privées de signature sont générées et conservées, pour ce qui concerne les clés privées des Caisses Régionales, dans des modules cryptographiques matériels de niveau FIPS 140-2 level 2.

### D.2 Données signées

Au moment de la signature, le signataire signe électroniquement les informations suivantes :

- l'ensemble du Document métier, dans le cas d'une signature électronique en ligne et jusqu'au mois de novembre 2017, le Document métier intègre les « Conditions générales de d'utilisation du service de conclusion d'opérations sous forme électronique »,
- les propriétés de la signature (certificat cachet de la Caisse Régionale, certificat du signataire, identifiant de la Politique de Signature et de la Politique de Signature et de Gestion de Preuve).

### D.3 Processus de signature

#### D.3.1 Présentation du document à signer

Qu'il s'agisse d'une signature en ligne ou en face à face en agence, le signataire visualise le Document métier, au format PDF, que la Caisse Régionale lui propose de signer. Le signataire a la possibilité de parcourir et prendre connaissance de l'ensemble du document avant de manifester son consentement et d'initier la signature.

Le tiers de confiance est garant du WYSIWYS (What You See Is What You Sign), c'est-à-dire que le document présenté au signataire est identique au document qui sera signé électroniquement sur ses infrastructures conformément aux dispositions de la Politique de Signature et de Gestion de Preuve.

#### D.3.2 Présentation des attributs de la signature au signataire

Dans le cas d'une signature électronique en ligne, les « Conditions d'utilisation du service de conclusion d'opérations sous forme électronique » précisant notamment les conditions dans lesquelles sa signature électronique sera réalisée et traitées sont présentées au signataire et formellement acceptée par l'intermédiaire d'une case à cocher avant d'accéder à la signature d'un Document métier. En complément, ces conditions générales sont intégrées au Document métier qui sera signé.

Dans le cas d'une signature électronique en face à face en agence, les « Modalités applicables aux opérations sous forme électronique réalisées en agence » précisant notamment les conditions dans



lesquelles sa signature électronique sera réalisée et traitées sont présentées au signataire avant la première signature d'un Document métier et signées électroniquement par le signataire.

A compter du mois de novembre 2017, les « Modalités de signature électronique » précisant notamment les conditions dans lesquelles sera réalisée et traitée la signature sont présentées au signataire avant la première signature d'un Document métier que ce soit en ligne ou en face à face en agence et signées électroniquement par le signataire.

### **D.3.3 Consentement explicite et possibilité d'arrêt du processus de signature**

Le signataire a les moyens d'exprimer expressément (c'est-à-dire de manière volontaire et non ambiguë) son consentement au Document métier présenté et déclencher le processus de signature de ce document.

Dans le cas d'une signature électronique en ligne, le signataire manifeste son consentement par la séquence d'actions suivante :

- cocher la ou les cases à cocher permettant de déverrouiller le bouton déclenchant la signature. Une case à cocher est associée à un message du type « Par la validation de cette case, je confirme l'ensemble des déclarations ci-dessus. » ;
- cliquer sur le bouton « Signer » qui déclenche la signature.

Dans le cas d'une signature électronique en face à face en agence, le signataire manifeste son consentement par la séquence d'actions suivante :

- cocher la ou les cases à cocher permettant de déverrouiller le bouton permettant d'accéder à la signature. Une case à cocher est associée à un message du type « Par la validation de cette case, je confirme l'ensemble des déclarations ci-dessus. ». Pour certains types de Documents métier, par exemple les bordereaux d'opération, cette étape peut ne pas être nécessaire ;
- cliquer sur le bouton « Signer » qui permet d'accéder à la signature ;
- tracer sur l'écran de la tablette sa signature manuscrite ;
- cliquer sur le bouton « Valider » qui déclenche la signature.

Conformément aux dispositions de la Politique d'Enregistrement, pour certaines transactions nécessitant un niveau de sécurité plus élevé, le signataire devra saisir dans un champ de saisie le code à usage unique reçu par SMS sur le numéro de téléphone mobile fiabilisé connu de la Caisse Régionale.

Qu'il s'agisse d'une signature électronique en ligne ou en face à face en agence, le signataire peut à tout moment interrompre le processus de signature en cliquant sur le bouton correspondant : « Abandonner », « Annuler » ou « Fermer » selon la situation. Dans le cas d'une signature électronique en face à face en agence, le signataire dispose également de la possibilité de demander aux conseiller d'interrompre le processus.



## D.4 Caractéristiques des signatures

### D.4.1 Type de signature

Les signatures électroniques apposées par la Caisse Régionale et le signataire sont des signatures PDF enveloppées, également désignées sous le terme « signature embarquée ». Ces signatures contiennent :

- une identification du signataire,
- un jeton d'horodatage garantissant l'intégrité du document et la date de consentement du signataire.

### D.4.2 Norme de signature

Les signatures respectent la norme ISO 32000-1:2008 relative au format PDF 1.7 et sont conformes au format PAdEs Basic tel que défini dans le standard ETSI TS 102 778-2.

La signature de la Caisse Régionale est une signature de certification, garantissant l'authenticité et l'intégrité du Document métier. Selon le type de Document métier, cette signature pourra être invisible ou visible. Dans ce dernier cas, le visuel de la signature présentera le logo de la Caisse Régionale accompagné des mentions « Signé électroniquement par le Crédit Agricole xxx » et « Motif : certification du document ».

La signature du signataire est une signature d'acceptation, matérialisant le consentement du signataire aux dispositions du Document métier. Cette signature sera toujours visible et présente les informations suivantes :

- le nom et prénom du signataire, précédés de la mention « Signé électroniquement par : » ;
- la référence unique de la transaction de signature, précédée de la mention « Référence » ;
- les dates et heures de signature, précédées de la mention « Date : » ;
- la mention « Motif : Acceptation des conditions » ;
- dans le cas d'une signature électronique en face à face en agence, l'image de la signature manuscrite du client capturée lors de la manifestation du consentement du client est intégrée au visuel de signature.

### D.4.3 Certificat de signature

Les certificats de signature utilisés dans le cadre de la présente PS sont des certificats émis par :

- l'Autorité de Certification « CEDICAM CDS » placée sous la responsabilité de Crédit Agricole Cards & Payments héritant de la racine Adobe permet de disposer de certificats conformes au programme Adobe Certified Document Services (CDS),
- ou les Autorités de Certification DocuSign France, référencées dans le cadre du programme Adobe Approved Trust List (AATL),

offrant la possibilité à tout destinataire d'un Document métier signé d'en vérifier les signatures en visualisant ce document dans le lecteur PDF Adobe Reader ou Acrobat.

Le certificat utilisé pour la certification du Document métier par la Caisse Régionale identifie la personne morale concernée en mentionnant dans le sujet du certificat la raison sociale et le numéro de SIREN de celle-ci.

Le certificat utilisé pour la signature du signataire est un certificat éphémère dont la durée de validité est limitée à quelques minutes et à usage unique. Ce certificat identifie le signataire en mentionnant



dans le sujet du certificat la civilité, le nom, le prénom, les date, ville et pays de naissance du signataire et assure le lien avec le Document métier signé en mentionnant également dans le sujet la référence unique de la transaction de signature.

#### **D.4.4 Date et heure de signature**

La date et l'heure de signature sont établies pour chaque signature par l'intégration à la signature embarquée dans le Document métier PDF d'une contremarque de temps émise par une Autorité d'Horodatage.

Dans le cadre de la présente PS et des dispositions de la Politique de Signature et de Gestion de Preuve, l'Autorité d'Horodatage utilisée est placée sous la responsabilité de DocuSign France. La Politique d'Horodatage mise en œuvre par cette Autorité d'Horodatage garanti de disposer d'une date et d'une heure fiables.

### **D.5 Algorithmes utilisables pour la signature**

#### **D.5.1 Algorithme d'empreinte (hash)**

L'empreinte des données signées est effectuée avec l'algorithme SHA-256.

#### **D.5.2 Algorithme de chiffrement**

L'algorithme de chiffrement utilisé est RSA Encryption.

### **D.6 Conditions pour déclarer valide le fichier signé**

Un Document métier signé est considéré comme valide par la Caisse Régionale lorsque l'Autorité de Gestion de Preuve retourne à la Caisse Régionale l'accusé de réception attestant de la réalisation et de la validation de la signature électronique et de la constitution de la preuve conformément aux dispositions de la Politique de Signature et de Gestion de Preuve.

### **D.7 Gestion de la preuve**

Conformément aux dispositions de la Politique de Signature et de Gestion de Preuve, l'Autorité de Gestion de Preuve constitue une preuve qui est archivée par la Caisse Régionale dans les conditions définies par la Politique d'Archivage. Cette preuve peut-être rejouée (par la validation de la signature de la preuve) ultérieurement en cas de litige et restitue exactement les informations utilisées lors de la validation.



## **E. Autres aspects de la Politique**

### **E.1 Politique de confidentialité**

#### **E.1.1 Classification des informations**

Les informations suivantes sont considérées comme confidentielles :

- les données secrètes associées au certificat (clé privée) ;
- les rapports d'audit sur la Plateforme de Signature Electronique et sur les différents composants de l'infrastructure.

#### **E.1.2 Communication des informations à un tiers**

On entend par tiers, tout organisme n'étant pas dans la chaîne de traitement des informations.

La diffusion des informations à un tiers ne peut intervenir qu'après acceptation du Groupe Crédit Agricole.

### **E.2 Dispositions juridiques**

#### **E.2.1 Droit applicable**

Le présent document est régi par la loi française.

#### **E.2.2 Règlement des différends**

Toutes contestations et litiges survenant dans l'interprétation et la mise en œuvre du présent document seront soumis à la juridiction des tribunaux de Paris.

#### **E.2.3 Propriété intellectuelle de l'infrastructure de création et de validation des signatures**

Tous les logiciels participants à la constitution et à la validation des Documents métier signés sont mis à disposition du signataire par la Caisse Régionale dont il est client.

Le signataire ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle sur ces différents éléments.

Toute utilisation ou reproduction, totale ou partielle, de ces éléments et/ou des informations qu'ils contiennent, par quelque procédé que ce soit, est strictement interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle, sauf accord préalable et écrit du Groupe Crédit Agricole.

#### **E.2.4 Données nominatives**

En conformité avec les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé des données nominatives réalisé par la Caisse Régionale a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).



Le signataire est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition portant sur les données le concernant en écrivant à la Caisse Régionale dont il est client.

Le signataire est tenu de respecter les dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont la violation est passible de sanctions pénales.

Il doit notamment s'abstenir, s'agissant des informations nominatives auxquelles il accède, de toute collecte, de toute utilisation détournée et, d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.