

## Toutes les réponses à vos questions



### Utilisation de la plateforme

Tout ce qui concerne notre  
plateforme

#### **Comment souscrire à jesignexpert.com ?**

Pour utiliser jesignexpert.com, il faut impérativement être inscrit au tableau de l'ordre et disposer d'un Comptexpert. Lors de la première connexion, il faudra générer votre certificat électronique c'est-à-dire créer votre identité numérique pour pouvoir signer. Plus d'informations sur notre site rubrique s'enregistrer. Pour toutes informations complémentaires concernant la souscription, contactez notre commercial.

#### **Qu'est-ce que la collecte de signature ?**

C'est le workflow qui permet de demander à chaque signataire de signer le document PDF selon l'ordre choisi par le préparateur (ex. Signature de la lettre de mission par le client puis l'EC).

#### **Comment signer mes documents ?**

La signature ou le scellement d'un document est très simple : cf. vidéo

#### **Vais-je recevoir des documents par courrier après avoir signé ?**

Non, la signature électronique permet de dématérialiser de bout en bout. Le document signé sera donc envoyé électroniquement à la fin de la collecte.

#### **Est-il possible de signer à distance ?**

Oui, la plateforme de signature électronique est une solution cloud. Vous pouvez vous connecter de manière sécurisée à partir de n'importe quel navigateur web.

#### **La solution est-elle disponible en application mobile ?**

Jesignexpert.com est responsive design, cela signifie que la plateforme offre, grâce aux différents principes techniques, une consultation confortable même pour des supports différents tels que les smartphones ou tablettes.

#### **Quels sont les formats téléchargeables et prêts à la signature ?**

Seuls les documents au format PDF peuvent être signés. Les autres formats (word, excel etc.) ne sont pas pris en compte par la plateforme.

#### **Puis-je refuser de signer ?**

Oui, il sera notifié au collecteur et la collecte sera terminée. Le collecteur ne recevra aucun document.

**Qu'est qu'un code OTP ?**

Un code OTP *one time password* est un mot de passe à usage unique, il est envoyé aux signataires et co-signataires sur le téléphone portable, lorsque le workflow de signature est lancé. Cela permet de sécuriser la signature en ajoutant un autre facteur d'identification en plus de l'email.

**Les co-signataires doivent-ils respecter un délai avant expiration de la collecte ?**

Les collectes expirent au bout de 15 jours à partir du lancement de la collecte. Si une relance est faite durant la collecte, le délai est prolongé de 15 jours à partir de la relance.

**Est-il possible d'importer un annuaire de contacts ?**

Vous pouvez saisir directement vos contacts sur la plateforme ou encore importer un annuaire (fonction disponible en V2)

**Une signature électronique est-elle visible sur un document ?**

La signature électronique se différencie de la signature écrite par le fait qu'elle n'est pas visuelle mais correspond à un nombre ou une suite de nombres. En effet, l'opération de signature s'applique à un fichier et produit une information binaire appelée communément signature électronique ou cryptographique. Celle-ci sera non seulement liée à ce fichier mais également liée à la personne qui a signé. Par définition elle n'a donc pas besoin d'être visible cependant dans jesignexpert.com vous pouvez apposer une signature visuelle pour accompagner vos clients. La signature valide sera visible à partir d'adobe en tant que preuve.

**Jesignexpert.com dispose-t-il d'un parapheur ?**

Avec jesignexpert.com, vous pouvez déléguer à vos collaborateurs la préparation. Votre collaborateur pourra ainsi préparer l'ensemble des documents, l'expert-comptable pourra ensuite les signer en une seule fois comme dans un parapheur papier, il ne recevra qu'un seul code OTP pour signer l'ensemble des documents ainsi préparés.

**Que se passe-t-il une fois que j'ai signé un document ?**

Une fois le document signé par tous les signataires, vous recevez l'original dans votre boîte de messagerie.

**Combien de temps, les documents signés sont-ils archivés dans la plateforme ?**

Les documents sont conservés 1 mois après expiration de la collecte. Vous pouvez ensuite grâce aux API archiver directement les documents vers votre coffre-fort électronique.

**À quoi sert la signature électronique ?**

La signature électronique est à un document numérique, ce que la signature manuscrite est à un document papier. Tout comme une signature papier, une signature électronique a pour seul objectif de démontrer à un tiers que le document a été approuvé par une personne identifiée. Il s'agit d'un mécanisme d'engagement fiable faisant appel à des techniques cryptographiques.

**Qu'est-ce que la cryptologie et pourquoi doit-on faire appel à cette technique ?**

Quel que soit son format, il est très facile de modifier le contenu d'un fichier numérique à son avantage sans laisser de trace et sans que l'on sache qui l'a modifié. Il est impossible d'apposer une identité fiable sur un document électronique sans outil spécifique. Il faut donc faire appel à la cryptologie qui englobe la cryptographie — l'écriture secrète — et la cryptanalyse — La signature électronique ainsi que tous les mécanismes de gestion de la preuve électronique reposent entièrement sur ce principe.

### **Quels sont les principaux bénéfices de la signature électronique ?**

La signature électronique offre les avantages suivants :

- Signer un document sans l'imprimer (économie de papier) ;
- Envoyer le document par e-mail (économie de timbre) ;
- Signer un document sans présence en face à face (réduction des déplacements) ;
- Sécuriser les échanges numériques ;
- Assurer la traçabilité des échanges numériques ;
- Toute modification ultérieure est détectable ;
- Identification du signataire ;

### **Comment je peux être formé et former mes collaborateurs à l'utilisation de la nouvelle plateforme jesignexpert.com ?**

La plateforme a été pensée pour un usage simple. Une fois connecté, il suffit de vous laisser guider pour vous enregistrer puis signer. Aucune installation sur votre poste est nécessaire, pour signer il vous suffit de vous connecter de manière sécurisée à partir de n'importe quel navigateur web. Afin de présenter cette nouvelle plateforme à vos collaborateurs, vous disposez des documents de formation dans la rubrique approfondir (bientôt disponible).

### **Quels sont les cas d'usage de la signature électronique ?**

Vous pouvez signer ou sceller électroniquement de nombreux documents. Découvrez quelques cas d'usage dans la rubrique cas d'usage.

### **Quelle est la différence entre signer et sceller ?**

La signature électronique est utilisée par une personne physique : expert-comptable, collaborateur ou client. Un document signé garantit l'origine de l'émetteur et l'intégrité du document. Son contenu est réputé approuvé par le signataire. Le scellement électronique est un cachet lié à une personne morale : le cabinet. Un document scellé garantit l'identité de l'émetteur et l'intégrité du document. Plus d'information sur la rubrique signer ou sceller ?

### **J'ai reçu un code pour signer mon contrat électroniquement, combien de temps ai-je pour l'utiliser ?**

Une fois que vous avez reçu votre code OTP vous avez 30 mins pour signer le document. Bien évidemment, vous ne recevez votre code OTP que lorsque vous avez coché la case « j'ai bien lu les informations du document et je souhaite maintenant signer ».

### **Ai-je droit à un délai de réflexion avant de signer un document ?**

Vous disposez d'un délai de réflexion dans la limite du délai d'expiration du lien envoyé par votre expert-comptable ou collaborateur ayant délégation

### **Puis-je annuler la signature d'un document une fois signé ?**

Non, tout comme la signature manuscrite, une fois signé le document, il vous est impossible de revenir en arrière.

### **Mes clients peuvent-ils s'enregistrer sur la plateforme et l'utiliser pour leur propre usage ?**

Non, la plateforme jesignexpert.com a été conçue uniquement pour la profession comptable. Pour utiliser une plateforme de signature, les clients des experts-comptables peuvent s'appuyer sur la version grand public d'Universign. Ils peuvent bien évidemment être invités à co-signer par leur EC.

**La plateforme est-elle connectée à Sylae et infogreffe ?**

Non, mais il est prévu, comme avec les éditeurs, une intégration avec nos API prochainement.

**Est-il possible de signer les mandats depuis jedeclare.com grâce à jesignexpert.com ?**

Non, au lancement de l'offre l'intégration ne sera pas disponible cependant, il sera possible de les signer très prochainement en accord avec les banques partenaires.

**Est-il possible de se connecter à jedeclare.com avec jesignexpert.com ?**

Non, jesignexpert.com est une plateforme de signature et de scellement. Ce n'est pas un système d'authentification.



## Gestion de mon compte

Trouvez toutes les informations  
concernant votre compte

**Qu'est qu'un certificat électronique ?**

Un certificat électronique atteste de l'identité d'une personne physique dans la sphère dématérialisée. C'est l'équivalent d'une carte d'identité électronique, remis par une Autorité de certification après vérification de l'identité de la personne concernée. Le certificat électronique contient, outre les données d'identité, les moyens techniques (clés cryptographiques) permettant de produire des signatures ou des cachets électroniques sécurisés. Dans jesignexpert.com, les certificats sont conservés dans le cloud.

**Le nombre de signataires est-il limité ?**

Non, le nombre de signataires d'une collecte est illimité (mais plus il y aura de signataires, plus le délai d'expiration de la collecte de 15 jours sera difficile à respecter).

**Le nombre de scellements est-il limité par individu ?**

Non, le nombre de scellement est illimité tout comme le nombre de signature.

**Quelle est la taille maximale de téléchargement des documents à signer/sceller ?**

La taille est limitée à ce jour à 10 MO.

**Les comptes utilisateurs sont-ils paramétrables ?**

Oui, seul l'expert-comptable peut les paramétrer via Comptexpert. Il peut ajouter ou supprimer des comptes de délégation. A partir de Comptexpert il pourra attribuer les droits de signature, de préparation ou de scellement à ses collaborateurs.

**En cas de problème, à qui dois-je m'adresser ?**

Si vous avez souscrit à la solution, vous avez accès au support :

- Téléphone : 01 75 85 04 00.

**Si le collaborateur n'est pas autorisé à signer une lettre de mission, est-il possible de limiter la signature à certains types de document ?**

Non, le paramétrage des comptes utilisateurs se fait via Comptexpert selon 3 types de délégation : signer, sceller ou préparer. Si vous souhaitez contrôler les signatures de vos collaborateurs, il vous suffit de ne pas ouvrir les droits et de faire signer le collaborateur en tant que co-signataire, il pourra ainsi apposer sa signature sur le document choisi uniquement.

**Dans le cadre de mon activité de commissaire au compte, est-ce que je peux utiliser jesignexpert.com avec ma signature d'expert-comptable ?**

Oui, le certificat électronique délivré vous donne une identité numérique et non une fonction. L'engagement se fait en tant que personne physique (Monsieur Dupond) et non en tant que personne physique occupant une fonction (Mr Dupond, Expert-comptable).

**J'ai oublié mon mot de passe et identifiant, je ne peux plus me connecter ?**

jesignexpert.com repose sur le système d'authentification de l'ordre Comptexpert. En cas d'oubli de mot de passe, vous pouvez le régénérer en suivant le process habituel de réinitialisation du mot de passe Comptexpert.

**Une application doit-elle être installée sur mon poste ?**

Non, l'application est hébergée en France dans le cloud, aucune installation sur le poste n'est requise, aucune clé USB n'est nécessaire. Il vous suffit de vous connecter à jesignexpert.com pour accéder à la plateforme à partir du bouton de connexion.

**Est-ce que je dois forcément passer par la plateforme pour signer ?**

Non, il est également possible de signer directement depuis votre application de gestion grâce à nos API.

**Avec quels logiciels métier la solution jesignexpert.com est-elle interfacée ?**

De nombreux éditeurs se sont engagés à développer l'interface permettant de signer directement depuis leur logiciel de gestion. Un temps de développement reste cependant nécessaire. Toutes les informations sur le site dans notre rubrique partenaires.

**Pourquoi mon logiciel de gestion n'est pas interfacé ?**

Vous trouverez la liste des éditeurs connectés sur la page partenaires. Si votre logiciel n'est pas interfacé, veuillez-vous rapprocher de votre éditeur et lui communiquer l'adresse de notre site pour initier les discussions et évaluer la faisabilité du projet avec notre responsable Partenariats.

**L'installation d'une interface est-elle nécessaire ?**

Oui, nous avons mis à disposition des API pour que les interfaces puissent être développées, veuillez-vous rapprocher de votre éditeur et lui communiquer le formulaire de contact sur la page partenaire.

**J'ai plusieurs cabinets, est-ce que je dois souscrire à hauteur du nombre de cabinets gérés ?**

Oui, la plateforme gère les multi-cabinets, cela signifie que vous pouvez inscrire autant de cabinets que vous le souhaitez. Pour cela il suffit d'accepter les CGU pour chaque cabinet utilisateur de la solution. Les signatures seront ensuite facturées par cabinet.



## Aspects juridiques

Vous souhaitez en savoir plus sur la  
valeur juridique de la signature  
électronique

### Où les données sont-elles hébergées ?

Toutes nos données sont hébergées en France dans des datacenters ultra sécurisés garantissant la protection de vos données.

### La réglementation RGPD est-elle prise en compte dans la nouvelle signature électronique ?

Oui, vous trouverez toutes les informations liées à notre politique de confidentialité dans la rubrique mentions légales.

### Quelle est la différence entre signature électronique et signature numérique ?

Il n'y a pas de réelle distinction officielle entre les deux. Malgré tout, le terme consacré et utilisé dans les textes de loi est le terme « signature électronique ».

### Un document signé électroniquement est-il chiffré ? Faut-il un code pour le déchiffrer ?

Non, contrairement aux idées reçues, une opération de signature ne chiffre pas le document et ne le modifie pas. Le document reste lisible en clair par votre logiciel habituel.

### Quelles sont les garanties apportées par une signature électronique ?

La signature électronique permet, pour un document numérique, de garantir :

- L'identité du signataire ;
- La non-répudiation par le signataire du document signé ;
- L'intégrité du document signé, toute modification pourra être détectée ;

### Une signature manuscrite numérisée a-t-elle la même valeur juridique qu'une signature électronique ?

Non, une signature recueillie sur un support papier puis numérisée ne présente aucune garantie en termes d'identité du signataire ou d'intégrité du document auquel elle se rattache et facilite l'usurpation d'identité. Une signature manuscrite scannée peut très facilement être reproduite à l'identique via un logiciel de retouche d'image. En justice, la copie numérique d'un document signé sur un support papier équivaut au mieux à un commencement de preuve par écrit.

### La signature électronique a-t-elle une valeur légale ?

Oui, depuis 2000, l'écrit sous forme électronique est admis comme preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il

émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité. La législation française définit la signature électronique comme « un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache ».

#### **Que faudra-t-il faire en cas de litige sur la signature électronique d'un document ?**

En cas de litige sur l'un des documents signés, le juge sera tenu de recevoir le document électronique signé comme preuve. Il vous demandera de fournir sur clé USB le document PDF signé électroniquement, et non une impression du document. Toutefois, le juge pourra toujours vous demander des informations complémentaires. jesignexpert mettra à votre disposition tous les éléments du faisceau de preuve.

#### **Ai-je des obligations légales lorsque je fais signer électroniquement un document ?**

Oui, d'une part les obligations propres au document à signer ou au processus de contractualisation (délai, transmission d'un exemplaire signé au signataire...). D'autre part, en matière de preuve, l'écrit électronique ne revêt une force probante que s'il est conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

#### **Est-ce que tous les documents et contrats peuvent être signés via une signature simple ?**

Non, le niveau de signature dépend de la nature, des risques et des coûts associés à la transaction.

#### **Le service jesignexpert.com peut-il authentifier l'identité du ou des signataires ?**

Oui, jesignexpert.com propose aujourd'hui deux modes de signature associés à deux modes d'authentification des signataires :

##### **→ Signature simple (sans certificat électronique)**

La signature simple permet d'authentifier l'identité du signataire au moyen de son nom, prénom, email et d'un code confidentiel adressé par SMS sur son numéro de téléphone personnel. L'identité du signataire relève donc de la responsabilité du cabinet.

##### **→ Signature avancée**

La signature avancée permet de garantir l'identité des signataires via leur certificat électronique. Le document signé avec certificat constitue une preuve à lui seul de la signature de chaque signataire. Pour plus d'information sur ce sujet, vous pouvez consulter la rubrique cadre réglementaire.

#### **Suis-je libre de choisir mon mode de signature ?**

Oui et Non. Certaines dispositions légales ou réglementaires peuvent prescrire un mode de signature spécifique (ex : utilisation de certificat qualifié...). En dehors de ces prescriptions, le choix du mode de signature est libre. La décision d'utiliser un mode de signature plutôt qu'un autre devra concilier les risques juridiques avec la complexité du parcours de signature.

#### **La signature électronique jesignexpert.com respecte-t-elle la réglementation eIDAS?**

Oui, conformément à la réglementation eIDAS, jesignexpert.com propose 2 niveaux de signature, la signature simple et avancée. Pour plus d'information sur ce sujet, vous pouvez consulter notre rubrique cadre réglementaire.

#### **Est-il possible de signer avec un stylet sur une tablette comme chez le notaire ?**

Non, jesignexpert.com utilise d'autres mécanismes pour produire une signature électronique.

#### **Dans quel cas la signature peut-elle être refusée/rejetée ?**

Tout comme une signature manuscrite, elle pourra être rejetée dans le cas d'une usurpation d'identité, production d'un faux, signature sous la contrainte etc.

#### **Que se passe-t-il si mon collaborateur quitte le cabinet ?**

Vous devrez supprimer votre collaborateur de vos délégations à partir de Comptexpert. Pour plus d'informations vous pouvez consulter la rubrique Comptexpert.

#### **Un client signe manuellement un contrat, le scanne et l'envoie par mail à son fournisseur :**

- Le contrat ainsi reçu a une valeur juridique : oui, mais faible (commencement de preuve par écrit)
- Le contrat ainsi reçu est un original électronique : non (l'original est le document papier)
- La signature présente sur le contrat est une signature électronique : oui (signature électronique simple)
- La signature présente sur le contrat a la même valeur probante qu'une signature manuelle : non (seule la signature électronique qualifiée produit les mêmes effets juridiques que la signature manuscrite)



### **Achat et facturation**

En savoir plus sur nos modalités de paiement et les caractéristiques des achats

#### **L'accès à la plateforme est-il payant ?**

Si vous disposez d'un Comptexpert, vous avez accès gratuitement à la plateforme, cependant pour pouvoir signer ou sceller vous devez créditer votre compte à hauteur du montant souhaité. A partir de votre espace dans l'onglet consommation, vous pouvez accéder à tout moment à la situation de votre consommation.

#### **Si j'ajoute des utilisateurs, dois-je payer un supplément ?**

Non, les tarifs sont applicables par signature ou scellement et non par utilisateur. Vous accédez à un crédit d'un montant que vous choisissez. Une fois le plafond atteint vous devez le créditer à nouveau.

#### **Quels sont les tarifs de la plateforme ?**

La facturation se fait à l'acte, 0.25€ HT par signature et 0.05€ HT par scellement. Vous pouvez consulter nos tarifs dans la rubrique nos tarifs.

#### **L'intégration avec mon outil de gestion est-elle payante ?**

Non, nos API sont gratuits, néanmoins les éditeurs pourraient être amenés à facturer ce service.



**A quelles fonctions je peux accéder si je souscris à la plateforme ?**

Une fois votre compte crédité, vous accédez à l'intégralité des fonctionnalités disponibles sur votre espace privé.

**Puis-je découvrir l'offre avant de créditer mon compte ?**

Jusqu'au 31 octobre, pour tout EC enregistré, vous pouvez bénéficier d'une offre découverte vous donnant accès à 50 scellements et 20 signatures offertes.

**Je viens juste de souscrire à signexpert, puis-je passer directement sur jesignexpert.com ?**

Oui, si vous souhaitez migrer sous jesignexpert.com votre clé signexpert sera alors révoquée et le temps restant d'usage entre la date de révocation et la date d'expiration sera calculée. Un avoir correspondant à ce temps d'usage sera crédité sur le compte du cabinet de votre choix.

**Existe-il un programme de migration spécifique aux utilisateurs de signexpert ?**

Oui, vous pouvez trouver toutes les informations relatives aux modalités de migration sur notre page « j'utilise l'ancienne version ».

**La solution signexpert va-t-elle être arrêtée ?**

Oui, un compteur du temps restant pour migrer est disponible sur le site jesignexpert.com. Tous les porteurs de signexpert recevront également un emailing les informant de l'arrêt de commercialisation et des modalités de migration. L'arrêt de commercialisation au plus tard en avril 2020, vous sera communiqué minimum 3 mois avant conformément aux CGU. Si l'EC souhaite migrer sous jesignexpert.com et sa clé Signexpert est encore active alors sa clé Signexpert sera révoquée et le temps restant d'usage entre la date de révocation et la date d'expiration sera calculé. Un avoir correspondant à ce temps d'usage lui sera proposé sur la première facture pour son cabinet. Si l'EC ne souhaite pas migrer sous jesignexpert.com et sa clé signexpert expire avant la Date Finale, il ne lui sera pas proposé de remboursement de sa clé, il pourra l'utiliser jusqu'à son expiration.

**Combien de temps le support signexpert sera-t-il maintenu ?**

A l'arrêt du service, le support ne sera plus assuré, vous aurez la possibilité de migrer vers jesignexpert.com.

**[Plus d'informations sur jesignexpert.com](#)**