

IDC MarketScape : évaluation internationale des fournisseurs de logiciels spécialisés dans les workflows de signature intégrés en 2026

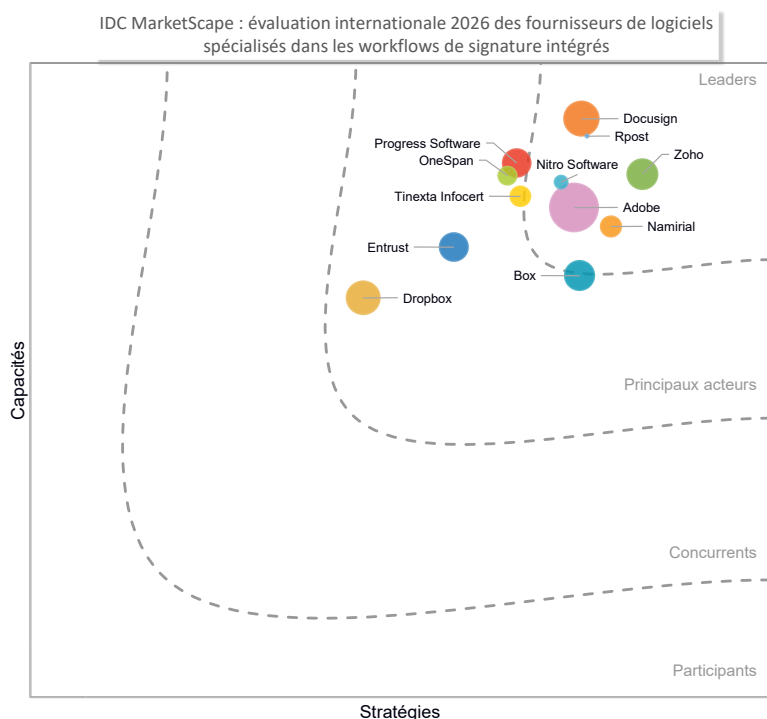
Andrew Gens

CET EXTRAIT POSITIONNE DOCUSIGN COMME LEADER

GRAPHIQUE IDC MARKETScape

GRAPHIQUE 1

IDC MarketScape : évaluation internationale des fournisseurs de logiciels spécialisés dans les workflows de signature intégrés



Source : IDC, 2026

Voir l'annexe pour en savoir plus sur la méthodologie, la définition du marché et les critères de notation.

À PROPOS DE CE DOCUMENT

Cet extrait est directement tiré du document IDC MarketScape : Worldwide Integrated Signing Workflow Software 2026 Vendor Assessment (Doc #US53014325).

LE POINT DE VUE D'IDC

Les logiciels spécialisés dans les workflows de signature ont largement dépassé la seule possibilité d'apposer une signature électronique. Les mécanismes fondamentaux de la signature électronique, notamment la capture, l'acheminement séquentiel et parallèle, le scellement garantissant l'intégrité du document et la constitution d'une piste d'audit fiable, sont désormais largement disponibles et tendent à se banaliser, la réelle différence portant aujourd'hui sur les étapes qui entourent la signature. Aujourd'hui, les fournisseurs se démarquent par leur capacité à prendre en charge, de bout en bout, un processus centré sur le contenu qui débute avant même la création du document et se poursuit bien après sa signature. Ce processus englobe la génération ou la formalisation du document, l'intégration et la vérification des parties, la réalisation de contrôles automatisés et impliquant une intervention humaine, le déclenchement de documents supplémentaires en cas de modification des conditions, la consignation et la sécurisation de l'intention des parties, ainsi que l'intégration des données et obligations qui en résultent dans les systèmes et processus en aval.

Cet élargissement du périmètre a amené plusieurs types de fournisseurs distincts à s'affronter sur le même terrain concurrentiel. Les fournisseurs spécialisés dans la signature électronique et les prestataires de services de confiance (TSP), dont beaucoup possèdent une solide expertise en cryptographie et en matière de réglementation, étendent désormais leurs activités à l'orchestration des processus et aux services de gestion de contenu. Les fournisseurs de solutions de gestion du cycle de vie des contenus, des accords et des contrats positionnent la signature comme une étape au sein d'un cycle de vie documentaire plus large qu'ils gèrent déjà. Les fournisseurs d'applications métier et d'écosystèmes d'automatisation, quant à eux, considèrent la signature comme une étape intégrée aux processus CRM, RH, d'approvisionnement ou de création d'accords, là où ces derniers prennent naissance. Chaque groupe converge vers une promesse similaire de processus de signature de bout en bout, tout en partant d'un point de départ différent ; les acheteurs doivent donc s'attendre à ce que les points forts et les lacunes de chaque fournisseur découlent de cet historique.

Le niveau d'intégration est devenu l'un des facteurs de différenciation les plus marqués sur ce marché. La signature est rarement une expérience en soi. Elle s'inscrit au sein d'un système d'enregistrement, d'un portail client ou d'une application mobile à laquelle le signataire fait déjà confiance. Les fournisseurs ont réagi en investissant dans des API et des SDK plus aboutis, dans des expériences de signature en marque blanche et

entièrement intégrées, dans des modèles d'événements et de webhooks (rappels HTTP) plus riches, ainsi que dans l'élargissement de leurs catalogues de connecteurs prédéfinis. Le changement le plus significatif est bidirectionnel. Les principaux fournisseurs ne considèrent plus l'intégration comme un simple mécanisme de livraison d'un PDF signé, mais comme un canal bidirectionnel par lequel les données capturées ou extraites au cours du flux de travail sont renvoyées vers les systèmes qui l'ont déclenché. Les organisations interrogées par IDC ont systématiquement cité l'effort d'intégration, plutôt que la fonctionnalité de signature, comme le principal facteur déterminant le délai de rentabilisation.

Parallèlement à l'intégration, les capacités de traitement des documents et de gestion du contenu se sont solidement ancrées au sein du processus de signature. Les fournisseurs ajoutent des fonctionnalités de génération de documents et de formulaires, de gestion des modèles et des clauses, de classification, d'extraction de données à partir des documents entrants et justificatifs, de validation par rapport aux dossiers de l'entreprise, ainsi que des capacités de stockage et d'archivage en arrière-plan. Cela reflète la manière dont la signature fonctionne réellement dans la pratique. Un contrat arrive rarement seul, et les pièces d'identité, états financiers, formulaires et pièces jointes qui l'accompagnent ont toujours été traités en dehors de la plateforme de signature, par un examen manuel ou via un outil distinct. Intégrer ce traitement de contenu dans le même processus réduit les transferts, raccourcit les délais de traitement et, ce qui est important pour les acheteurs soumis à une réglementation, permet de conserver les pièces justificatives en un seul et même endroit.

L'IA est le principal catalyseur de ces deux évolutions. Les fournisseurs utilisent l'apprentissage automatique (ML) et l'IA générative pour préparer les documents et détecter automatiquement les champs, classer et extraire des informations du contenu justificatif, résumer les contrats, mettre en évidence les formulations inhabituelles ou manquantes, et acheminer le travail vers le réviseur approprié sans configuration manuelle. Plus récemment, l'attention s'est portée sur les capacités autonomes qui surveillent l'état du processus, relancent les signataires en attente, résolvent les exceptions courantes et orchestrent des processus en plusieurs étapes avec une intervention humaine réduite. L'IA est tout aussi centrale du côté de l'assurance, où les modèles de vérification d'identité et de détection des fraudes sont repensés pour prendre en compte les documents générés par l'IA et les données biométriques. Comme sur les marchés connexes, les investissements des fournisseurs dans les capacités « agentiques » devancent actuellement l'adoption par les clients, ces derniers invoquant des questions de confiance, de responsabilité et de retour sur investissement.

Outre les informations détaillées demandées aux fournisseurs sur lesquelles se basent cette étude, IDC a intégré les retours d'expérience et les points de vue d'organisations utilisatrices, qui ont toutes déployé la solution évaluée pour au moins un cas d'utilisation de

processus de signature. Ces organisations de référence représentent un large éventail de tailles d'entreprises, de secteurs d'activité, de zones géographiques et de cas d'utilisation, couvrant les processus B2B et B2C.

Dans cette évaluation, l'IDC MarketScape a évalué les fournisseurs internationaux spécialisés dans les logiciels de processus de signature intégrés en fonction des capacités et des critères stratégiques présentés dans les tableaux 1 et 2 (voir l'annexe du présent document).

IDC a sélectionné les principales tendances qui, selon nous, sont essentielles pour les fournisseurs de technologies et les acteurs clés, alors que le marché des processus de signature intégrés continue d'évoluer et de croître. Ces tendances sont les suivantes :

- **Le centre de gravité de la concurrence se déplace de la signature vers le processus :** Les solutions de signatures électroniques de base, désormais largement disponibles et soumises à une pression constante en matière tarifaire, poussent les fournisseurs à se démarquer par l'exhaustivité du processus qui les entoure. Les investissements se concentrent sur la création de documents et de formulaires, l'intégration, l'acheminement conditionnel, la logique de révision et d'approbation, ainsi que l'automatisation du cycle de vie post-signature. Pour les fournisseurs, cela place la barre plus haut en ce qui concerne l'étendue de la plateforme. Pour les acheteurs, cela signifie qu'une comparaison fondée uniquement sur les fonctionnalités de signature permettra de moins en moins de différencier les fournisseurs.
- **Intégrations approfondies et expérience de signature intégrée :** Les fournisseurs étendent la couverture de leurs API et SDK, proposent des expériences intégrées et en marque blanche, enrichissent leurs modèles d'événements et multiplient les connecteurs prédéfinis aux systèmes d'où proviennent les contrats. L'objectif stratégique est de rendre la signature invisible au sein d'un processus existant, plutôt que d'en faire une étape vers laquelle le signataire doit se diriger. De plus en plus, ces intégrations permettent un échange de données bidirectionnel, renvoyant les informations extraites et capturées vers les systèmes de référence, de sorte que le contrat signé mette à jour le processus métier plutôt que de simplement le clôturer.
- **Intégration des capacités de traitement des documents et de gestion de contenu dans le processus de signature :** Les capacités de classification, d'extraction, de validation, de génération et d'archivage, qui relevaient historiquement des plateformes de traitement intelligent des documents et de services de contenu, sont désormais intégrées ou associées aux processus de signature. Le principal moteur de cette évolution est lié aux pièces justificatives et documents annexes accompagnant la plupart des contrats, lesquels étaient traditionnellement traités manuellement ou via un système distinct. Les fournisseurs capables d'intégrer, d'interpréter et de valider ce contenu au sein d'un même

processus peuvent automatiser une part nettement plus importante du processus de bout en bout.

- **Préparation assistée par l'IA et recherche de processus sans intervention humaine :** L'IA générative est de plus en plus utilisée pour automatiser les tâches les plus chronophages du processus, qu'il s'agisse de localiser et de placer des champs, d'assembler des documents à partir de modèles et de bibliothèques de clauses, de résumer les contrats, de signaler les termes manquants ou inhabituels, ou encore de recouper les valeurs extraites avec les données de l'entreprise. Les fournisseurs présentent ces capacités comme une voie vers des processus s'exécutant sans intervention manuelle, la révision humaine étant réservée aux véritables exceptions. Les acheteurs doivent s'attendre à retrouver les mêmes critères d'évaluation de la confiance et les mêmes questions de remontée hiérarchique qui ont façonné les marchés connexes de l'automatisation documentaire.
- **Des fonctionnalités agentiques qui évoluent plus vite que leur adoption :** Presque tous les fournisseurs étudiés dans cette étude ont lancé ou annoncé des fonctionnalités basées sur des agents destinées à orchestrer les processus de signature, à surveiller leur progression, à assurer leur suivi auprès des signataires et à gérer les exceptions. Certains envisagent la possibilité d'utiliser des agents agissant au nom d'un utilisateur dans le cadre d'une autorité définie. L'adoption par les clients est plus mesurée. Les utilisateurs finaux soulèvent des questions non résolues concernant les pouvoirs délégués, la responsabilité en cas d'erreur d'un agent et la manière dont les actions de l'agent sont consignées dans un dossier probatoire susceptible d'être examiné des années plus tard. IDC s'attend à ce que ces lacunes persistent jusqu'à ce que les mécanismes de gouvernance atteignent leur maturité.
- **L'assurance d'identité mise à l'épreuve par les fraudes générées par l'IA :** La vérification d'identité est le contrôle le plus exposé à la même technologie que le marché adopte dans d'autres domaines. Les faux documents d'identité, l'échange de visages et les attaques par injection contournant la caméra des appareils ont rendu la vérification combinant document et selfie insuffisante à elle seule pour les processus à haut risque. Les fournisseurs réagissent en mettant en place une détection multicouche, des tests de conformité indépendants et des mises à jour plus fréquentes des modèles ; ils considèrent de plus en plus la profondeur de vérification comme un atout concurrentiel plutôt que comme un service standard fourni par des partenaires.
- **L'évolution de la réglementation redéfinit la signature transfrontalière :** Le déploiement européen de l'eIDAS 2.0 et des portefeuilles d'identité numériques européens introduit l'identité et la signature basées sur un portefeuille, des services de confiance qualifiés élargis, ainsi que des obligations d'acceptation qui s'étendent aux services réglementés du secteur privé. Concrètement, cela se traduit par un

système d'identité soutenu par les pouvoirs publics, fonctionnant en parallèle de la vérification commerciale. Les fournisseurs présentent des écarts considérables quant à la maturité de leurs plans de préparation, et les acheteurs exposés au marché européen devraient évaluer concrètement ces feuilles de route plutôt que de se contenter de déclarations générales de conformité.

- **Des modèles de tarification qui évoluent au-delà de l'enveloppe :** À mesure que les processus intègrent la vérification d'identité, le traitement des documents et les capacités d'IA, la tarification « par enveloppe » et « utilisateur » ne représente plus qu'une part de plus en plus réduite du coût total. Les fournisseurs introduisent des composantes tarifaires liées à l'usage de l'IA, au nombre de vérifications d'identité, aux signatures électroniques qualifiées et au volume d'appels API, et plusieurs d'entre eux explorent des modèles axés sur la valeur ou les résultats obtenus. Des clients ont indiqué à IDC que ces variables sont difficiles à prévoir, en particulier lorsque les coûts de vérification d'identité dépassent ceux de la signature, ce qui fait de la tarification transparente et prévisible un facteur de différenciation de plus en plus important.

CRITERES D'INCLUSION DES FOURNISSEURS DANS L'IDC MARKETSCOPE

Cette étude comprend une analyse des fournisseurs proposant des fonctionnalités de processus de signature intégrés à l'échelle mondiale et dans de nombreux secteurs. Cette évaluation vise à analyser les caractéristiques propres à chaque entreprise, et non pas uniquement sa taille ou l'étendue de son portefeuille. Pour déterminer le groupe de fournisseurs à inclure dans cet IDC MarketScape, IDC a pris en compte l'ensemble de critères suivant :

- Le fournisseur doit compter au moins 10 000 utilisateurs finaux payants de sa solution de signature électronique.
- La solution doit être commercialisée et prise en charge dans au moins trois régions (Amérique du Nord, Amérique latine, EMEA et Asie-Pacifique).
- La solution doit proposer, au minimum, des fonctionnalités de signature électronique simple ou basique.
- Le fournisseur doit être en mesure de fournir deux références clients ayant répondu à l'étude, bien qu'IDC en ait accepté jusqu'à quatre.
- Le fournisseur doit réaliser un chiffre d'affaires d'au moins 10 millions de dollars.

CONSEILS AUX RESPONSABLES TECHNOLOGIQUES

- **Achetez le processus, pas la signature** : La signature électronique simple et basique est désormais une fonctionnalité courante, et la pression exercée sur les prix à ce niveau en témoigne. Ce qui fait la différence, c'est ce qui entoure la signature : la génération de documents et de formulaires, l'intégration, la révision automatisée ou avec intervention humaine, les déclencheurs conditionnels pour des documents supplémentaires et l'automatisation du cycle de vie après la signature. Cartographiez de bout en bout vos processus contractuels les plus volumineux, puis évaluez les fournisseurs en fonction de la part de cette séquence qu'ils couvrent de manière native par rapport à ce qu'ils confient à un partenaire, à une mission de services professionnels ou à vos propres développeurs. Un prix inférieur par transaction peut facilement être neutralisé par le travail d'intégration nécessaire pour mettre en place un processus complet.
- **Adaptez le niveau d'assurance au risque lié à la transaction, puis assurez-vous de pouvoir le modifier ultérieurement** : Les signatures électroniques simples, avancées et qualifiées, ainsi que les cachets électroniques, ont une valeur probante différente, entraînent des frictions différentes et ont des coûts très variés. Appliquer systématiquement le niveau d'assurance le plus élevé réduit les taux de finalisation et gonfle les dépenses, tandis que le niveau le plus bas expose les contrats de grande valeur à des litiges. Vérifiez si le niveau d'assurance est configurable par processus, par document et par signataire, et si le fournisseur opère en tant que prestataire de services de confiance qualifié ou travaille en étroite collaboration avec l'un d'entre eux. Les profils de risque évoluent ; la capacité à renforcer ou à alléger le niveau d'assurance sans avoir à refondre le processus a donc plus de valeur que n'importe quelle certification prise isolément.
- **Considérez la vérification d'identité comme un problème de fraude, et non comme une simple case à cocher** : L'IA générative a rendu la création de faux documents d'identité, l'échange de visages et les attaques par injection contournant totalement la caméra à la fois peu coûteux et accessibles à tous. La combinaison d'un scan de document et d'une comparaison avec un selfie, qui est la norme dans de nombreux processus de signature, a été conçue pour détecter l'usurpation d'identité humaine plutôt que la supercherie générée par une machine, et la vérification manuelle ne constitue plus un filet de sécurité fiable. Demandez aux fournisseurs des preuves plutôt que des assurances, notamment des tests indépendants de détection des attaques de présentation, la résistance aux injections au niveau de l'appareil et des couches de transport, la fréquence de réentraînement des modèles de détection, ainsi que le fonctionnement de la procédure de secours lorsque le niveau de confiance est faible. Si votre processus de signature permet d'ouvrir un compte, d'effectuer des virements ou de transférer un actif, considérez l'identité comme le contrôle présentant le plus grand risque.

- **Considérez la piste d'audit comme un élément juridique, et non comme un simple fichier journal** : C'est sur la piste d'audit que vous vous appuyerez si un contrat est contesté, parfois des années après sa signature. Déterminez précisément ce qui est enregistré, notamment les preuves d'identité, le consentement et l'intention, les empreintes cryptographiques garantissant l'intégrité des documents, les horodatages fiables, ainsi que le contexte du terminal et de la session, puis vérifiez si l'enregistrement est inviolable et vérifiable de manière indépendante sans avoir accès à la plateforme du fournisseur. Demandez comment la validité des signatures est préservée à mesure que les certificats et les algorithmes vieillissent, et si le fournisseur prend en charge la validation à long terme et l'archivage électronique qualifié. La portabilité est également un enjeu important ici. Un dossier de preuves que vous ne pouvez pas exporter est un coût de changement déguisé en fonctionnalité.
- **Encadrez les agents IA dans le processus de signature avant de les activer** : Les fournisseurs s'empressent d'intégrer des capacités agentiques qui préparent les documents, détectent les champs, acheminent les documents pour approbation, relancent les signataires en retard, résolvent les exceptions et, dans certains cas, agissent au nom d'un utilisateur. Déterminez à l'avance quelles actions un agent peut effectuer de manière autonome, où se situent les étapes d'approbation, et comment l'autorité déléguée est enregistrée et révoquée. Chaque action d'un agent doit figurer dans la même piste d'audit qu'une action humaine, et être attribuable à la personne ou à l'entité qui l'a autorisée. Les acheteurs qui reportent cette décision ont tendance à découvrir que des agents opèrent déjà dans des processus en production sans avoir été formellement approuvés.
- **Evaluez le coût total de la transaction, et non par enveloppe** : Les modèles tarifaires de ce marché se diversifient : facturation au nombre d'utilisateurs, d'enveloppes ou de transactions, frais par signature qualifiée, facturation à la vérification d'identité, crédits de consommation pour l'IA et appels d'API. Estimez vos coûts selon un volume annuel réaliste tenant compte des renvois, des transactions abandonnées et des vérifications d'identité effectivement déclenchées par chaque processus, puis demandez aux fournisseurs de vous soumettre des devis sur cette base. Dans les processus à haut risque, la vérification d'identité coûte souvent plus cher que la signature elle-même, ce qui est précisément le poste que les comparaisons tarifaires standard omettent.
- **Privilégiez la facilité et le niveau d'intégration** : la signature s'inscrit rarement dans une interface dédiée. Elle s'effectue au sein d'un CRM, d'un système RH, d'une plateforme de souscription de prêts, d'un portail client ou d'un outil de gestion du cycle de vie des contrats. Évaluez la maturité des API et des SDK, les possibilités de marque blanche, le modèle d'événements et de webhooks, ainsi que la richesse des connecteurs préconfigurés vers vos systèmes de référence, notamment en vérifiant

si les données capturées lors de la signature sont réinjectées correctement dans ces systèmes. Une solution qui oblige les signataires à quitter votre environnement aura un taux de conversion inférieur, quelle que soit la qualité de l'interface de l'écran de signature.

- **Vérifiez la couverture régionale au niveau du workflow, et non au niveau de l'entreprise** : Les affirmations de disponibilité mondiale masquent souvent des lacunes importantes concernant les types de signature pris en charge, les méthodes d'identification acceptées et les régions d'hébergement. Dans l'UE, la directive eIDAS 2.0 et le déploiement des portefeuilles d'identité numériques européens en 2026 et 2027 introduiront l'identité et la signature basées sur un portefeuille, ainsi que des obligations d'acceptation pour les services du secteur privé réglementés ; exigez donc une feuille de route concrète plutôt qu'une simple déclaration d'intention. Vérifiez également la prise en charge des exigences de certification notariale, des exceptions relatives aux signatures manuscrites, des langues locales et de la résidence des données. Demandez un tableau comparatif par pays et vérifiez-le par rapport aux territoires dans lesquels vous effectuez réellement des transactions.
- **Mettez en place un suivi précis de l'expérience du signataire et tenez les fournisseurs responsables de sa mise en œuvre** : Les contrats abandonnés constituent le principal coût caché dans la plupart des solutions de signature, et ils apparaissent rarement par défaut dans les rapports des fournisseurs. Demandez les taux de complétion, les délais de complétion et les taux d'abandon par étape et par appareil, ainsi que ces mêmes indicateurs ventilés par signataires sur mobile, lesquels sont désormais majoritaires dans de nombreux workflows B2C. L'accessibilité fait partie intégrante de cette réflexion, à la fois en tant qu'obligation légale sur un nombre croissant de marchés et en tant que facteur influant sur le taux de complétion. Une amélioration de quelques points de pourcentage du taux de complétion l'emportera généralement sur la différence de prix unitaire entre les fournisseurs présélectionnés.

SYNTHESE DES PROFILS DES FOURNISSEURS

Cette section présente brièvement les principales observations d'IDC ayant conduit au positionnement des fournisseurs dans l'IDC MarketScape. Chaque fournisseur est évalué selon les critères détaillés en annexe ; cette section synthétise ses principaux points forts, enjeux et axes d'amélioration.

DocuSign

Après une évaluation approfondie des stratégies et des capacités de DocuSign, IDC a classé l'entreprise dans la catégorie « Leaders » de cet IDC MarketScape 2026 consacré aux logiciels internationaux de processus de signature intégrés.

Docusign participe à cet IDC MarketScape avec sa plateforme Intelligent Agreement Management (IAM). IAM englobe actuellement la signature électronique, la vérification d'identité, ainsi que la gestion des contrats avant et après signature. Docusign est présent dans plus de 180 pays. La plateforme IAM illustre les efforts déployés par Docusign pour étendre son offre au-delà de la signature transactionnelle vers la gestion du cycle de vie des contrats, grâce à l'analyse des contrats basée sur l'IA et à l'orchestration des workflows.

Quelques chiffres clés :

- **Année de création** : 2003
- **Siège social** : San Francisco, Californie, États-Unis
- **Principal produit de signature électronique évalué** : Docusign Intelligent Agreement Management
- **Produits connexes** : Docusign CLM, Docusign Notary, Docusign Navigator, Docusign Maestro, Workflow Builder, Agreement Manager, Docusign eSignature et Docusign Identify
- **Effectif mondial estimé (1er semestre 2025)** : environ 6 840 personnes
- **Ciblage géographique et pénétration du marché** : États-Unis ; présent dans plus de 180 pays à travers toutes les régions
- **Ciblage et dynamique sur les secteurs d'activité** : services financiers, immobilier, sciences de la vie, santé, secteur public, technologie, droit, achats et ventes
- **Ciblage et dynamique sur la segmentation de la clientèle** : PME et grandes entreprises
- **Stratégie tarifaire** : abonnement SaaS par enveloppe, généralement avec des quotas par utilisateur (par poste) (toutes les enveloppes envoyées sont prises en compte dans le volume contractuel, et pas seulement les transactions finalisées.)
- **Options de déploiement** : cloud public, systèmes mutualisés ; appareil sur site disponible pour des cas d'utilisation spécifiques soumis à une réglementation et nécessitant une gestion locale des clés
- **Intégrations les plus courantes** : Salesforce, Microsoft 365, SAP, Google Workspace, Workday et SuccessFactors
- **Stratégie IA** : l'IA de Docusign s'articule autour du cycle de vie des contrats et repose sur son moteur propriétaire Iris, entraîné à partir d'une vaste base de données contractuelles. Les fonctionnalités proposées comprennent l'extraction automatisée des obligations et des risques contenus dans les contrats ; un assistant conversationnel permettant aux utilisateurs d'interroger, de comparer et d'analyser des contrats en langage naturel ; ainsi que des agents intégrés qui mettent en évidence des informations pertinentes et automatisent les tâches liées aux contrats

au sein de l'environnement DocuSign. DocuSign Agent Studio permet également de créer des agents personnalisés. Un serveur MCP publié permet aux clients de connecter l'intelligence contractuelle et les workflows de DocuSign à leurs propres agents IA externes. Dans l'ensemble, DocuSign positionne l'IA comme la couche d'intelligence de sa plateforme Intelligent Agreement Management, axée sur la transformation des données contractuelles en informations exploitables et en actions plutôt que sur la seule étape de la signature.

- **Fonctionnalités ou éléments stratégiques notables** : Au-delà de sa taille, les capacités actuelles les plus distinctives de DocuSign résident dans la manière dont l'entreprise structure le travail autour de la signature elle-même. Son approche en matière d'identité est modulable et configurable. La vérification du signataire peut être configurée pour s'appuyer sur la capture de documents officiels avec détection de présence réelle, des questions fondées sur des connaissances, des identités électroniques ou des vérifications d'identité réutilisables via des partenaires tels que CLEAR et ID.me. Par ailleurs, la vérification fondée sur les risques permet d'ajuster automatiquement la méthode en fonction du risque évalué pour une transaction donnée, plutôt que d'appliquer une méthode unique de manière uniforme. Du côté des processus, un générateur de workflows no-code (Workflow Builder) lie la vérification d'identité, les formulaires Web et la signature en un parcours unique avec des branchements conditionnels et l'attribution dynamique des destinataires ; de plus, la mise en correspondance automatique des modèles permet d'analyser un document téléchargé et d'appliquer le modèle enregistré correspondant sans sélection manuelle. Pour garantir la validité juridique, DocuSign tient à jour un guide de la légalité des signatures électroniques pays par pays, élaboré en collaboration avec des cabinets d'avocats locaux, et des réseaux régionaux de datacenters permettent aux clients de choisir où sont stockés les documents signés. Parmi ses certifications de conformité, l'autorisation FedRAMP est la plus pertinente pour les acheteurs du secteur public des États-Unis.

Atouts

- **Taille et richesse de l'écosystème** : La vaste base de clients existants de DocuSign et sa bibliothèque de plus de 1000 intégrations prêtes à l'emploi pèsent concrètement dans les décisions d'achat des grandes entreprises. Les parties prenantes internes et les acteurs externes connaissent souvent déjà la plateforme, et l'intégration à des systèmes tels que Salesforce, SAP, Microsoft, Google et Coupa est bien documentée et largement prise en charge par des partenaires intégrateurs de systèmes.
- **Étendue de la plateforme de gestion du cycle de vie des contrats** : DocuSign a étendu sa plateforme pour couvrir la gestion des contrats avant et après leur signature, l'analyse des contrats assistée par l'IA et l'orchestration automatisée des workflows. Pour les organisations qui souhaitent regrouper la création, la signature et

la gestion du cycle de vie des contrats auprès d'un seul fournisseur plutôt que d'assembler des outils distincts, cette étendue fonctionnelle peut couvrir directement la majeure partie de ce périmètre.

Challenges

- **Tarification par « enveloppe » à grande échelle** : DocuSign comptabilise chaque enveloppe envoyée, et pas seulement les transactions finalisées, dans le volume contractuel. Cette structure peut entraîner une augmentation des coûts à mesure que la signature se généralise dans les différents services, en particulier lorsque l'abandon ou la révision des processus sont fréquents. Il existe sur le marché des modèles de tarification basés sur des transactions réalisées.
- **Étendue de la plateforme par rapport aux besoins de base en matière de signature** : Étant donné que DocuSign oriente ses clients vers une plateforme IAM plus complète, les acheteurs peuvent se heurter à une complexité accrue en matière de structure des licences, d'étendue des fonctionnalités et d'implémentation. Les organisations dont les besoins en matière de signature électronique sont simples peuvent trouver la plateforme plus complète que ne l'exige leur cas d'utilisation, et l'adoption des fonctionnalités IAM plus étendues peut nécessiter un investissement interne important.

Dans quel cas choisir DocuSign

DocuSign constitue une option pertinente pour les organisations qui accordent de l'importance à une large reconnaissance sur le marché et à une vaste bibliothèque d'intégrations prêtes à l'emploi, et qui ont accès à une plateforme couvrant à la fois la signature électronique et la gestion du cycle de vie des contrats. Cette solution est particulièrement adaptée aux grandes entreprises où l'habitude qu'ont les signataires d'utiliser la plateforme, son acceptation par les parties contractantes et son intégration aux systèmes CRM et ERP sont des critères importants. Les acheteurs doivent évaluer le coût total de possession en fonction du volume de documents prévu et déterminer si les fonctionnalités étendues de la plateforme IAM sont nécessaires ou si un outil de signature électronique plus restreint serait plus rentable.

ANNEXE

Lecture du graphique IDC MarketScape

Pour les besoins de cette étude, IDC a réparti les facteurs clés de réussite des fournisseurs en deux catégories principales : « capacités » et « stratégies ».

Le positionnement sur l'axe Y reflète les capacités et l'étendue des services actuellement proposés par le fournisseur, ainsi que l'adéquation entre la proposition de celui-ci et les

besoins des clients. La catégorie « capacités » correspond aux capacités du fournisseur et de ses produits à l'instant présent et dans le contexte actuel. Dans cette catégorie, les analystes d'IDC étudient l'adéquation des capacités conçues et offertes par les fournisseurs avec la stratégie qu'ils ont choisi de mettre en œuvre sur le marché.

Le positionnement sur l'axe X (l'axe « stratégies ») mesure l'adéquation de la stratégie à long terme du fournisseur avec les exigences que les clients exprimeront d'ici trois à cinq ans. La catégorie « stratégies » analyse les orientations structurantes du fournisseur : offres, cibles clients, modèle opérationnel et stratégie de mise sur le marché pour les trois à cinq prochaines années.

La taille des marqueurs associés à chaque fournisseur dans l'IDC MarketScape reflète sa part de marché sur le segment étudié.

Méthodologie utilisée par l'IDC MarketScape

Le choix des critères, les pondérations et les notes attribuées aux fournisseurs expriment une appréciation d'IDC qui repose sur des études de marché et de certains fournisseurs. Les analystes d'IDC adaptent les critères d'évaluation utilisés en fonction des échanges, des enquêtes et des entretiens structurés conduits auprès d'entreprises positionnées en tant que leader sur leur marché et d'utilisateurs finaux. Les pondérations sont basées sur des entretiens avec des utilisateurs, des enquêtes auprès d'acheteurs et des informations sur chaque marché fournies par les experts d'IDC. Les analystes d'IDC MarketScape déterminent les notes individuelles attribuées à chaque fournisseur et le classement qui en découle, en fonction des enquêtes et des entretiens conduits auprès des fournisseurs, des informations publiquement disponibles et des utilisateurs finaux. Les données recueillies permettent de procéder à une évaluation précise et cohérente des caractéristiques, des pratiques et des capacités de chaque fournisseur.

Définition du marché

IDC définit un processus de signature comme un processus B2C et B2B centré sur le contenu, c'est-à-dire une séquence structurée d'étapes permettant aux parties désignées d'examiner, d'approuver et de signer/sceller des documents. Un processus de signature comporte généralement une étape de signature électronique.

Un processus de signature peut inclure les étapes suivantes :

- Création de documents et de formulaires
- Fonctionnalités d'intégration
- Révisions automatisées et avec intervention humaine (HITL)
- Déclencheurs pour les documents supplémentaires requis
- Identification/authentification

- Signature/scellement
- Importation de documents
- Pistes d'audit
- Automatisations du cycle de vie de suivi

EN SAVOIR PLUS

Études connexes

- *Worldwide eSignature Software Forecast, 2025–2029* (IDC n° US53564725, octobre 2025)
- *Worldwide eSignature Software Market Shares, 2024: Regulations Make Vendors Mission Critical* (IDC n° US53564625, août 2025)
- *IDC MarketScape : Worldwide eSignature Software 2023 Vendor Assessment* (IDC n° US49646923, septembre 2023)

Synopsis

Cette étude IDC présente une évaluation des fournisseurs sur le marché des logiciels de processus de signature intégrés à l'aide du modèle IDC MarketScape. Cette évaluation examine les caractéristiques quantitatives et qualitatives qui expliquent les principales méthodes de réussite et de différenciation sur ce marché. Ce document couvre divers fournisseurs présents sur le marché des logiciels de processus de signature intégrés. L'évaluation repose sur un cadre d'analyse rigoureux permettant de comparer les acteurs entre eux au regard de critères communs. Elle met également en évidence les facteurs qui devraient avoir la plus grande influence sur la réussite commerciale, tant à court terme qu'à long terme.

« La signature en elle-même n'est plus le facteur déterminant sur ce marché. La signature électronique de base est désormais largement accessible et de plus en plus banalisée ; IDC a constaté que la concurrence se concentre désormais sur les fonctionnalités qui entourent la signature, de la génération de documents et de formulaires à l'automatisation du cycle de vie post-signature, en passant par la vérification d'identité. L'IA est le moteur de cette expansion : elle intègre au cœur même du processus les tâches de traitement de documents qui se situaient auparavant en dehors de la plateforme de signature, et pousse les fournisseurs vers des transactions s'effectuant sans intervention manuelle. Les acheteurs s'orientent délibérément vers des capacités d'IA étendues, en particulier les capacités génératives et agentiques, et les fournisseurs qui réussiront au cours des prochaines années seront ceux qui associeront cette nouvelle automatisation à des garanties concrètes de fiabilité et de confiance. » — Andrew Gens, senior research analyst, Document AI and Exchange, IDC

À PROPOS D'IDC

IDC est un acteur majeur mondial en matière de veille économique, de données et d'événements sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. Plus de 1300 analystes IDC mettent en application leurs connaissances au niveau mondial, régional et local en matière de technologie et d'industrie, dans plus de 110 pays à travers le monde. Les analyses et les informations fournies par IDC aident les professionnels de l'informatique, les cadres dirigeants et les responsables des investissements à prendre des décisions technologiques factuelles et à atteindre leurs objectifs clés.

Siège mondial

One Beacon Street
Suite 33100
Boston, MA 02108
ÉTATS-UNIS
508.872.8200
X : @IDC
blogs.idc.com
www.idc.com

Copyright et marques de commerce

Cette étude IDC a été publiée dans le cadre d'un service de veille continue d'IDC proposant des études écrites, des interactions avec des analystes, des rencontres web et des conférences. Consultez le site www.idc.com pour en savoir plus sur les services d'abonnement et de conseil d'IDC. Pour consulter la liste des bureaux IDC dans le monde, visitez le site www.idc.com/offices. Contactez IDC à l'adresse customerservice@idc.com pour obtenir des informations sur des exemplaires supplémentaires, les droits Internet ou l'application du prix de ce document à l'achat d'un service IDC.

Copyright 2026 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.