

1 Swisscom Sign dispose désormais de sa propre application

Swisscom Sign franchit une nouvelle étape : à l'avenir, la fonction de signature sera disponible dans une application dédiée, « Swisscom Sign App ».

Pour les clientes et clients existants qui utilisent actuellement la fonction intégrée à « My Swisscom App » pour autoriser leurs signatures, rien ne change pour le moment : l'autorisation fonctionne comme d'habitude.

Nous profitons également de ce changement pour intégrer un nouveau prestataire de vérification d'identité. Des problèmes techniques sont survenus plus fréquemment ces derniers temps lors de l'identification pour la signature électronique qualifiée (SEQ). Ce changement améliorera sensiblement l'identification au moyen d'une pièce d'identité.

Qu'est-ce qui change ?

À l'avenir, « Swisscom Sign App » permettra à la fois d'autoriser les signatures et de s'identifier pour la signature électronique qualifiée (SEQ).

Les points suivants s'appliquent :

- Les clientes et clients dont l'identité est encore valable dans « My Swisscom App » peuvent continuer à l'utiliser comme d'habitude.
- Il n'est pas nécessaire de passer immédiatement à « Swisscom Sign App ».
- Dès qu'une identité expire (p. ex. à l'expiration de la pièce d'identité) ou que « My Swisscom App » est réinstallée (p. ex. après un changement de smartphone), il n'est plus possible de procéder à une nouvelle identification dans « My Swisscom App ».
- Une nouvelle identification doit alors être effectuée dans « Swisscom Sign App ».

Différence entre compte utilisateur et identité

En tant que cliente ou client Swisscom Sign, vous disposez d'un identifiant de connexion à la plateforme Swisscom Sign (adresse e-mail et mot de passe ou Swisscom Login). Pour autoriser des signatures électroniques qualifiées, vous utilisez une identité (ou un second facteur) dans « My Swisscom App ». Votre compte utilisateur Swisscom n'est PAS concerné par ce changement.

Pourquoi lançons-nous une application dédiée ?

Avec « Swisscom Sign App », nous créons les bases nécessaires au développement ciblé de notre offre de signature. Cette application distincte permet :

- une expérience utilisateur plus claire et mieux ciblée
- un développement plus rapide de nouvelles fonctionnalités
- une meilleure évolutivité de l'offre
- une responsabilité produit plus clairement définie
- un développement indépendant des processus de signature

Swisscom Sign pourra ainsi mieux s'adapter, à long terme, aux besoins de sa clientèle et aux exigences futures.

Que dois-je faire ?

Si votre identité est actuellement valable dans « My Swisscom App », vous n'avez rien à faire pour le moment.

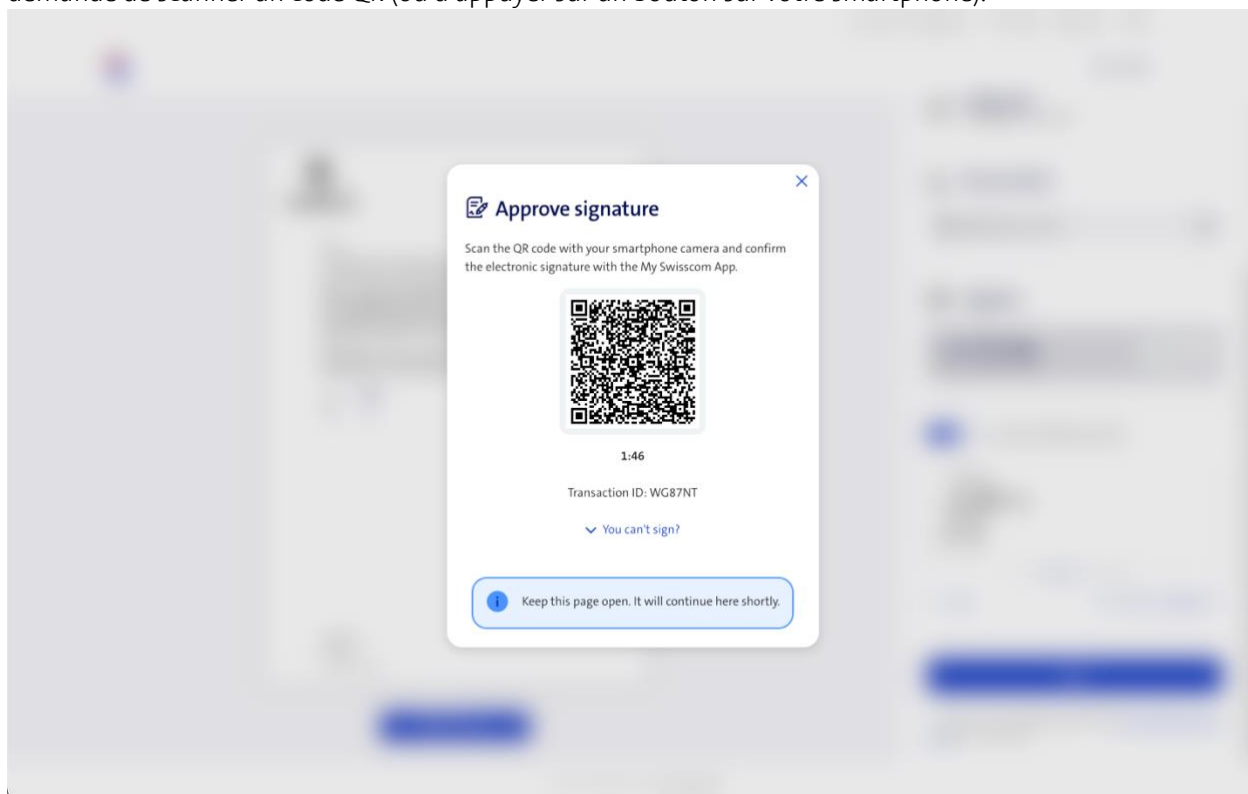
Vous devez agir dans les cas suivants :

- « My Swisscom App » est désinstallée
- votre smartphone est remplacé
- votre pièce d'identité a expiré

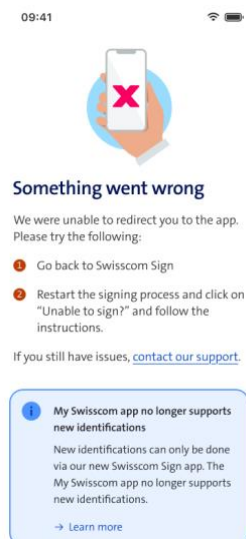
Vous trouverez ci-dessous les cas les plus fréquents ainsi que la marche à suivre pour chacun d'eux.

Cas 1 : « My Swisscom App » a été désinstallée, mais l'ancienne identité est encore associée au compte utilisateur

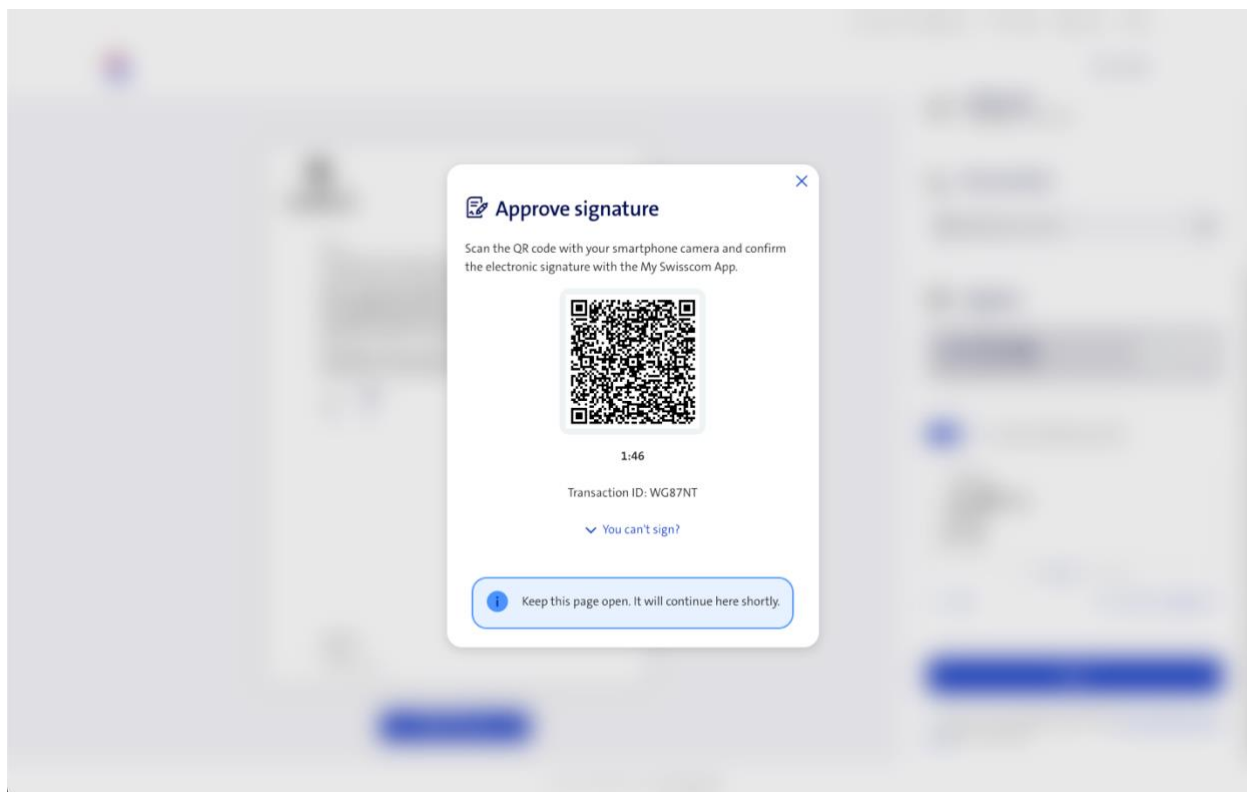
Lorsque vous autorisez une signature et que votre identité est associée à votre compte utilisateur, il vous est demandé de scanner un code QR (ou d'appuyer sur un bouton sur votre smartphone).

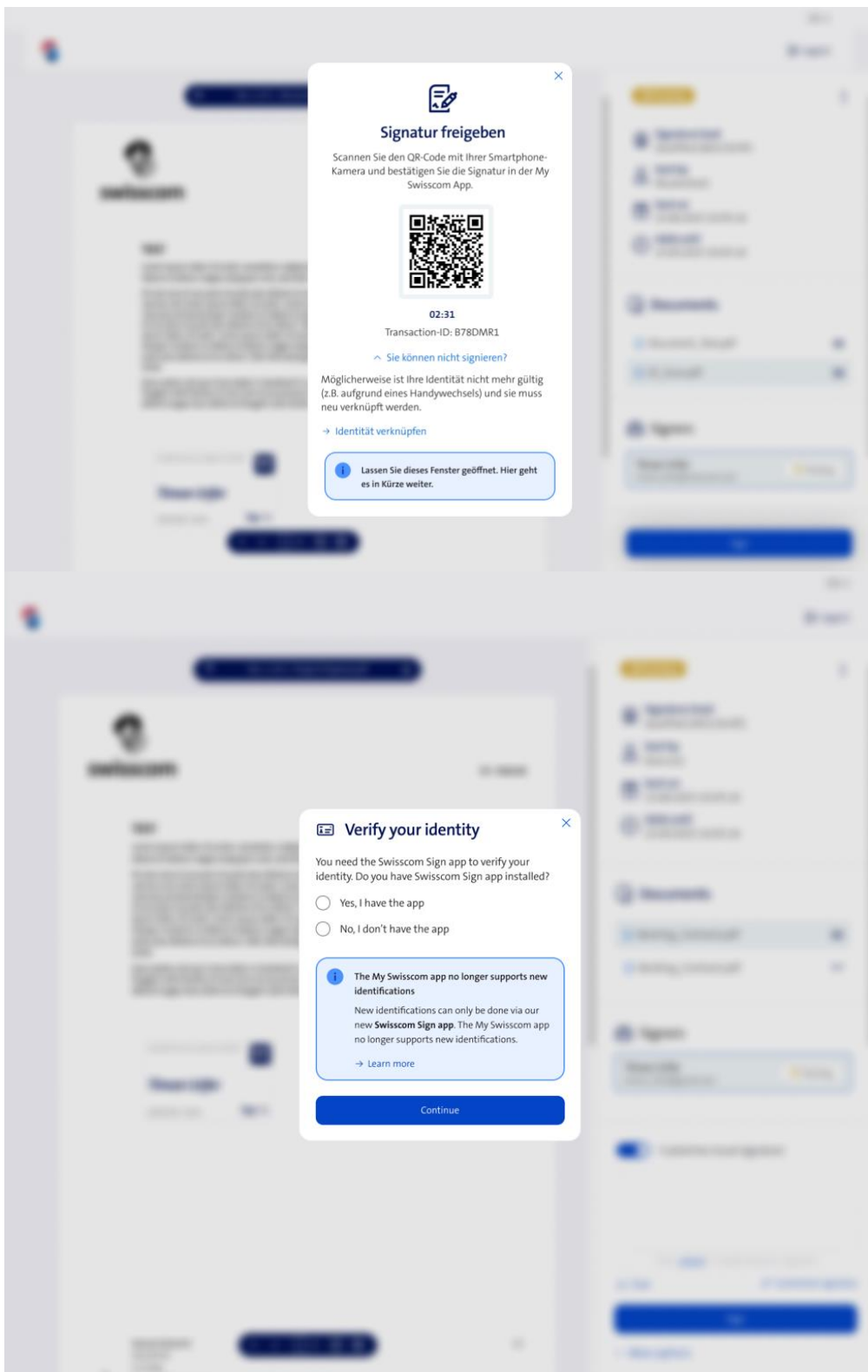


Si « My Swisscom App », qui contient l'identité associée, n'est plus disponible (p. ex. parce qu'elle a été désinstallée), le message d'erreur suivant s'affiche dans le navigateur.



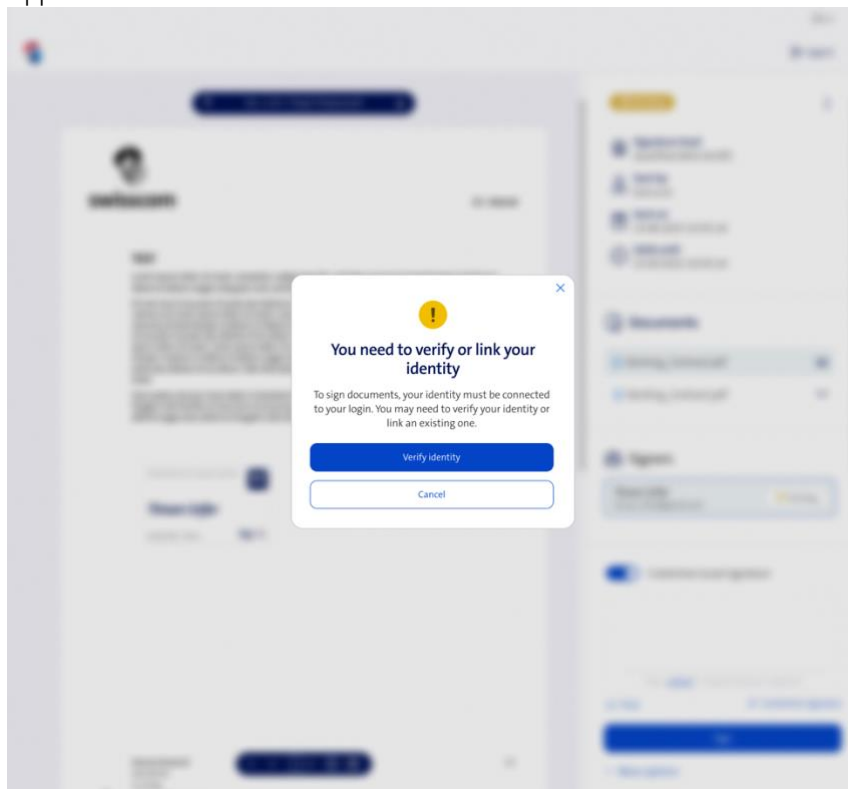
Dans ce cas, revenez à la plateforme Swisscom Sign et cliquez sur le lien « Ich kann nicht signieren » (« Je ne peux pas signer ») au bas de la fenêtre. Associez ensuite votre identité. Vous serez invité à télécharger « Swisscom Sign App » et à vous identifier à nouveau au moyen de cette application.

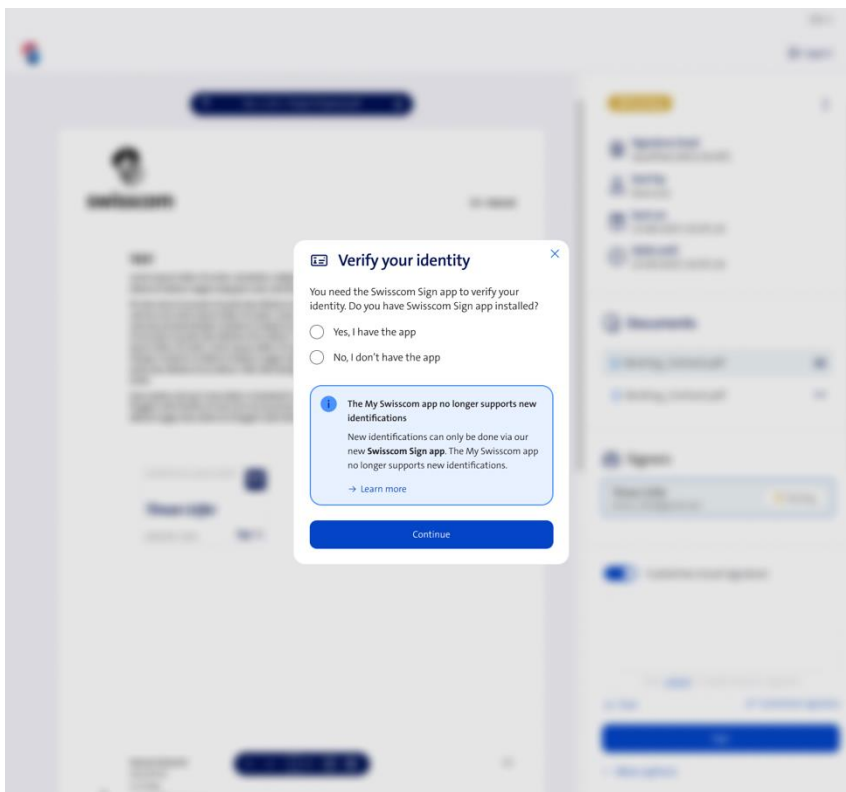




Cas 2 : Aucune identité associée au compte utilisateur

Lorsque vous autorisez une signature et qu'aucune identité n'est associée à votre compte utilisateur, il vous est demandé de confirmer votre identité. Suivez les instructions à l'écran pour télécharger « Swisscom Sign App » et vous identifier à nouveau.





Qu'est-ce qui change concrètement ?

Fin septembre, nous lancerons l'application dédiée « Swisscom Sign App ». Elle sera disponible pour toutes les clientes et tous les clients qui s'identifient pour la première fois en vue d'une signature électronique qualifiée (SEQ).

Pour les clientes et clients existants qui utilisent actuellement « My Swisscom App » pour autoriser leurs signatures, rien ne change pour le moment.

Mes signatures précédentes restent-elles valables ?

Oui. Les signatures déjà finalisées restent pleinement valables, sans aucune restriction. Le passage à la nouvelle application n'a aucune incidence sur la validité des documents déjà signés.

Qu'advient-il des processus de signature en cours ?

Les processus de signature déjà lancés ne sont pas concernés par ce changement et peuvent être menés à terme comme prévu. Seule l'application utilisée pour autoriser les signatures change.

À partir de quand ce changement s'applique-t-il ?

À partir du 5 octobre 2026.

Où trouver la nouvelle « Swisscom Sign App » ?

Dans l'App Store et le Google Play Store. Au cours du processus de signature, vous serez automatiquement invité à télécharger l'application et redirigé vers la boutique d'applications.

Ce changement entraîne-t-il des frais supplémentaires ?

Non. Le passage à « Swisscom Sign App » n'entraîne aucun frais supplémentaire. Les conditions d'utilisation et les prix en vigueur de Swisscom Sign restent inchangés.

Que signifie ce changement pour les entreprises ?

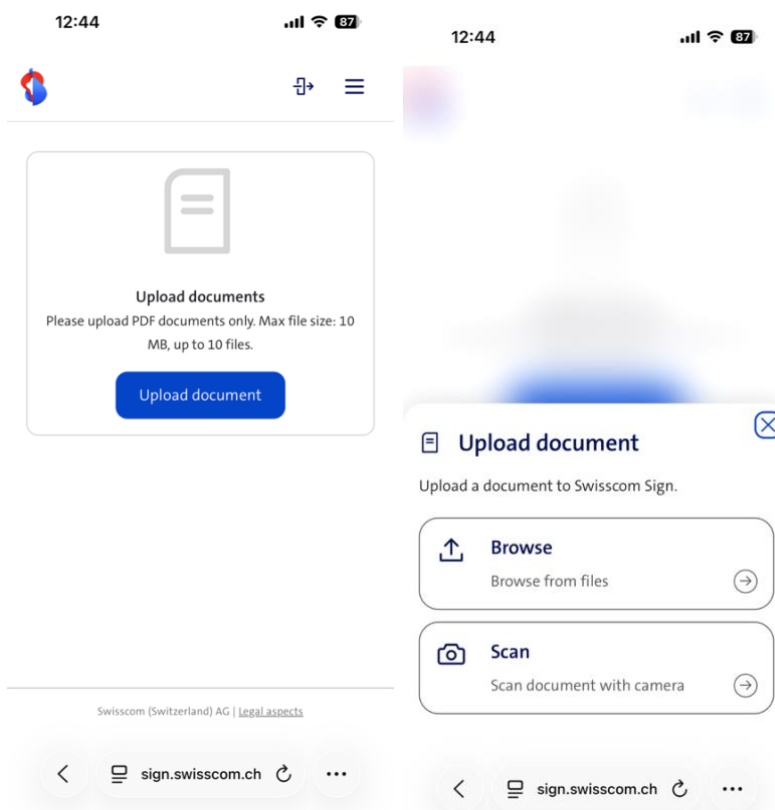
Les entreprises n'ont rien à faire pour le moment. Leurs collaboratrices et collaborateurs ainsi que leur clientèle qui se sont enregistrés pour la SEQ dans « My Swisscom App » peuvent continuer à l'utiliser comme d'habitude jusqu'à nouvel ordre.

2 Scan & Sign désormais directement dans le navigateur

Jusqu'à présent, les personnes disposant d'une identité valable dans « My Swisscom App » ou « Swisscom Sign App » pouvaient scanner des documents avec l'appareil photo de leur smartphone ou les importer directement depuis l'application.

À l'avenir, cette fonction ne sera plus proposée dans l'application. Elle sera accessible directement sur Swisscom Sign dans votre navigateur (<https://sign.swisscom.ch>), ou sur sign.votredomaine.com si vous utilisez Swisscom Sign avec votre propre tenant. <https://sign.swisscom.ch>

Nous pourrions ainsi recentrer « Swisscom Sign App » sur l'identification et l'autorisation des signatures.



Questions

Notre assistance se tient à votre disposition pour toute question :
Du lundi au vendredi, de 08 h 00 à 17 h 00 : 0800 829 444