

Recommandation sur la mise en œuvre d'un processus administratif dématérialisé avec signature électronique

1/ Contexte

Dans le cadre du GT Harmonisation monté par l'ATEE, le club CEE a réalisé mi 2021 une enquête anonyme auprès d'obligés et délégataires adhérents portant sur la gestion administrative d'un dossier CEE et sur les liens entre artisans et demandeur.

Les résultats de l'enquête se structuraient autour de deux axes de travail :

- ➔ Une thématique sur la dématérialisation :
 - Développer des outils de dématérialisation du montage des dossiers (plateforme ou un espace dédié de type CRM) sur lesquels l'artisan peut déposer des pièces justificatives, suivre la chronologie de son dossier, poser des questions...
 - Utiliser la signature électronique pour toutes les pièces.
- ➔ Une thématique sur l'encadrement des pièces :
 - Proposer aux artisans un format de devis et facture type, adaptés au dispositif CEE et permettant une lecture intelligente ;
 - Lister les pièces administratives supplémentaires demandées.

Lors de la présentation de ces deux pistes de réflexion en septembre 2021, les participants à ce GT avaient souhaité approfondir en premier lieu, la dématérialisation des dossiers. A ce titre l'ATEE a mené des entretiens complémentaires avec les responsables en charge des Système d'Information de 2 obligés, 2 délégataires, 1 mandataire et 1 fournisseur de solution.

L'objectif de ces entretiens étaient de comprendre plus en détail le fonctionnement interne de la gestion administrative de ces acteurs. Ces entretiens, enrichis du rapport d'analyse présenté fin septembre et de l'enquête sur la signature électronique nous permettent de proposer des recommandations visant à améliorer la dématérialisation des dossiers et à faciliter en toute sécurité l'utilisation de la signature électronique.

2/ Résultats des entretiens et constats

Des pratiques disparates d'un acteur à l'autre

Les acteurs interviewés s'appuient sur des textes qui peuvent conduire à des interprétations. Le constat est que ceci amène à des pratiques commerciales disparates dans le montage des dossiers administratifs et dans la gestion des relations avec les artisans et entreprises de la rénovation. Certaines de ces pratiques étant plus contraignantes que d'autres il peut y avoir inégalité de traitement entre les demandeurs et leurs réseaux de partenaires installateurs.

Les disparités portent essentiellement sur :

1/ Un process électronique versus un process papier

Certains acteurs continuent de travailler avec les artisans et entreprises de la rénovation sous format papier. Dans ce cas, la convention de partenariat matérialisant le RAI, le cadre Contribution, le devis, la facture et l'Attestation sur l'Honneur (AH) sont signés manuscritement et remontés de l'artisan au

demandeur par courrier. Ce process papier concerne des obligés qui ont élaboré et industrialisé depuis les premières périodes ce process papier et qui hésitent à investir dans un process dématérialisé.

Certains acteurs s'appuient sur un portail/CRM complet permettant de suivre/gérer les dossiers et de communiquer facilement avec les artisans. Les partenaires utilisant ces plateformes sont majoritairement des entités déléгатaires, spécialisées dans la production des CEE. Les portails sont soit développés en internes des Entreprises demandeurs de CEE ou sous traités à des sociétés spécialisées. Ce système d'information permet de dématérialiser toute la chaîne de production des CEE. Il nécessite un investissement important en termes de développement informatique et en termes de portage auprès des artisans et entreprises de la rénovation. Cependant, les artisans et entreprises de la rénovation qui utilisent ces portails ne veulent généralement pas faire marche arrière. Ils mettent en avant l'ergonomie des portails, leur simplification et leur fonctionnement intégré permettant de suivre l'avancement des dossiers CEE.

2/ La dématérialisation des documents versus un traitement papier

Trois pratiques clés émergent de notre enquête :

- La dématérialisation complète des documents originaux ;
- La dématérialisation complète des documents originaux sauf l'AH envoyée par papier ;
- La dématérialisation complète des documents scannés et envoi des originaux par la poste.

Chacune de ces pratiques s'appuie sur un processus différent et industrialisé entre le demandeur et les artisans et entreprises de la rénovation.

3/ Le contrôle administratif des dossiers par Intelligence Artificielle (IA) versus un traitement manuel

Certains demandeurs de CEE investissent dans des systèmes de contrôle par IA afin d'accélérer les processus de contrôle administratif des pièces. Ces systèmes peuvent ou non être couplé à des plateformes automatique de gestions des dossiers CEE.

Les avantages de ces contrôles par IA sont les suivants :

- Réduction des temps de contrôle et meilleure réactivité des acteurs dans la reprise des anomalies ;
- Amélioration globale de la qualité administrative des dossiers CEE.

4/ L'utilisation de la signature électronique versus la signature manuscrite de document papier

Quatre pratiques clés émergent de notre enquête :

- Signature électronique de tous les documents y compris l'AH en BtoB, avec une signature de niveau 4 : signature électronique qualifiée¹ ;
- Signature électronique de tous les documents y compris l'AH en BtoC avec une signature de niveau 3 : signature électronique avancée reposant sur un certificat qualifié ;
- Signature électronique de tous les documents sauf l'AH signée de façon manuscrite ;
- Aucun document en signature électronique du fait de l'interprétation des textes juridiques (acteurs ne souhaitant pas prendre de risque).

Nous avons donc constaté une forte inégalité de gestion des règles entre les demandeurs sur la signature électronique vs manuscrite. Cette disparité impacte également le développement en interne d'une

¹ <https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2021/12/anssi-eidas-guide-niveau-signature.pdf>

plateforme dématérialisée. En effet, nous voyons que ceux qui signent l'AH de façon manuscrite, n'ont pas forcément développé de plateforme pour faciliter les relations avec les partenaires.

Une demande forte de simplification de l'ensemble des acteurs

Lors des entretiens que nous avons eus avec des demandeurs, il ressort que tous ont pour objectif de :

- simplifier et fluidifier les relations avec les artisans et/ou les bénéficiaires et d'éviter les allers/retours avec les bénéficiaires ou les professionnels ;
- gagner en rapidité et en temps de traitement, finaliser les dossiers plus rapidement ;
- faciliter l'archivage des documents dématérialisés ;
- sécuriser le parcours du dossier (mauvaise adresse, difficultés postales, mauvais interlocuteur...);
- proposer une attractivité commerciale supplémentaire vis-à-vis des partenaires ;
- générer un reporting, une traçabilité et exploiter les données.

Les démarches qui visent à dématérialiser la production des dossiers au travers d'une plateforme permettent à ce titre de répondre aux objectifs recherchés par les demandeurs.

En matière de signature électronique tous les acteurs s'accordent pour mettre en avant la signature électronique de niveau 3 pour les bénéficiaires « personnes morales et physiques ». Pour les personnes physiques la mise en œuvre de la signature électronique peut parfois être contraignante car :

- Les bénéficiaires n'ont pas tous d'adresse mail ;
- Les bénéficiaires ne sont pas tous à l'aise avec les outils informatiques ;
- Les bénéficiaires ne sont pas tous à l'aise avec le traitement des données personnelles et leur propriété, ainsi que leur utilisation ultérieure ;
- La signature électronique de niveau 3 : signature électronique avancée reposant sur un certificat qualifié nécessite que le bénéficiaire ait un téléphone portable (pour diffusion SMS) et/ou qu'il accepte que l'on scanne une pièce d'identité et/ou qu'il dispose du wifi, 4G, 5G (pour localisation de l'adresse).

Ainsi, il semble pertinent de pouvoir garder en option la signature manuscrite pour certaines personnes physiques.

3/ Recommandations

Suite à notre enquête, nous recommandons afin de cadrer, de sécuriser le process et d'accroître la qualité de dossier déposé, de :

1/ D'inciter fortement les demandeurs à développer des plateformes ou portails à destination des partenaires permettant de dématérialiser toutes les pièces administratives, de suivre l'évolution de leurs dossiers, de communiquer avec les demandeurs...

2/ Clarifier la possibilité d'utiliser la signature électronique.

Notre enquête montre que sur le terrain certains acteurs utilisent la signature électronique de niveau 3 alors que d'autres acteurs se l'interdisent. Cela conduit à des inégalités de traitement des dossiers CEE.

Les acteurs mettent en avant le manque de clarté des textes en matière de signature électronique notamment de l'AH. Nous suggérons que la DGEC clarifie ce point à minima à travers la lettre d'information mensuelle ou la FAQ.

3/ D'officialiser l'utilisation de la signature électronique de l'AH sous la forme d'une signature électronique avancée niveau 2 ou 3 d'après l'ANSSI, avec :

- la signature du bénéficiaire intégrant sa géolocalisation ou un code SMS ou le scan de sa carte d'identité ;
- l'adresse mail du bénéficiaire ;
- son numéro de téléphone.

Il faut noter que certains acteurs utilisent déjà la signature électronique de l'AH et ces dossiers ont été validés par le PNCEE en 2021.