

Atelier n°1 « Fiabiliser la conformité des opérations »
Préparation pour la quatrième période d'obligation CEE (2018-2020)

Compte-rendu synthétique de l'atelier n°1 du 28 septembre 2016

Dans le cadre de la préparation de la quatrième période des CEE prévue pour les années 2018-2020, la DGEC souhaite améliorer la qualité globale des opérations. Ce souhait se traduit par la mise en œuvre d'un atelier dédié à la conformité des opérations déposés auprès du PNCEE.

Pour rappel, cet atelier n°1, intitulé « Fiabiliser la conformité des opérations », doit permettre d'évoquer :

- Les bonnes pratiques pour établir les opérations ;
- Les non-conformités identifiées par les demandeurs ou par l'administration (lors de contrôles d'opérations relevant de la troisième période du dispositif des CEE ou de l'instruction de demandes) ;
- Les moyens envisageables pour pallier ces non-conformités pour la quatrième période du dispositif.

L'atelier 1 a été précédé par :

- un document sur le retour d'expérience du PNCEE suite aux contrôles que celui-ci a mené depuis mi-2015 ;
- Une synthèse des contributions des acteurs en vue de l'atelier.

Cet atelier s'est tenu le 28 septembre 2016, sous la présidence de M. Pascal DUPUIS, chef du service du climat et de l'efficacité énergétique (DGEC).

Sujet par sujet, les différentes propositions sont exposées et ont fait l'objet d'échanges.

1 / Manquements « processus »

1.1 / Constitution des dossiers

La proposition d'imposer aux entités déposant des dossiers de demande de CEE la certification ISO 9001 fait l'objet d'un accueil mitigé par les participants, qui reconnaissent toutefois le besoin d'un processus de qualité interne pour les obligés et éligibles déposant des demandes de CEE, et/ou d'un référentiel spécifique partagé entre acteurs. Certains demandeurs ont mis en place des certifications qualité pour leurs processus.

Se pose également la question, compte tenu du nombre d'acteurs dans le dispositif des CEE de la capacité des organismes certificateurs à pouvoir certifier l'ensemble des demandeurs de CEE dans un délai restreint.

Certains suggèrent que la mise en œuvre d'une démarche qualité fasse davantage l'objet d'une recommandation que d'une contrainte réglementaire.

1.2 / Attestation sur l'honneur (AH)

La partie AH a fait l'objet d'une demande de précision mais d'aucune proposition.

1.3 / Dates d'engagement des opérations

Bien qu'ayant souligné la complexification amenée par l'ajout de pièces à archiver, la proposition d'archiver le document justificatif de l'engagement de l'opération signé et daté par le bénéficiaire, y compris dans les cas où le devis ne porte pas le rôle actif et incitatif, reçoit un accueil favorable de la majorité des participants.

Toutefois, l'horodatage du devis signé, s'il était envisagé, semblerait poser d'importantes difficultés pratiques.

Le souhait de renommer la « date d'engagement » d'une opération en une « date de signature du devis ou équivalent », ainsi que la possibilité pour le bénéficiaire de donner son accord pour l'engagement de l'opération par email, sont évoqués. La DGEC fait remarquer que le Code de l'Energie mentionne cette date comme « le déclenchement de l'opération », et que par souci de clarté et de cohérence entre les textes une dénomination similaire pourrait être envisagée.

Enfin, compte tenu de la numérisation croissante des échanges dans la vie quotidienne, la possibilité d'un engagement par courrier électronique est à étudier, sous réserve de la validité de ce type d'engagement d'un point de vue légal.

2 / Manquements « opérations »

2.1 / Qualité des opérations et contrôles in situ

Le fait d'imposer des contrôles qualité sur site par chaque premier détenteur de CEE, en interne ou externe, sur un échantillon représentatif des opérations pour lesquelles il demande des CEE, fait l'objet d'échanges approfondis. Cette pratique existe dans d'autres pays, notamment au Royaume-Uni.

Des intervenants font remarquer que des contrôles internes ou externes peuvent tout à fait être envisagés pour les opérations pour lesquelles le surcoût du contrôle est en grande partie absorbé par le gain financier résultant des CEE obtenus. En revanche pour certaines opérations comme le remplacement de menuiseries extérieures ou de chaudière, le gain financier résultant des CEE obtenu est trop peu important au regard du coût d'un éventuel contrôle.

En tout état de cause, les modalités de contrôles internes ou externes sont à préciser. Notamment, entre la simple vérification de la réalisation de l'opération sur site et l'intervention nécessaire d'un organisme d'inspection, le coût à envisager est sensiblement différent. De même, des sondages destructifs pour vérifier les caractéristiques techniques des opérations sont irréalistes.

2.2 / Communication entre les parties prenantes (administration, demandeurs, professionnels, bénéficiaires)

Le retour d'expérience fait dans le cadre de cet atelier a été apprécié par les acteurs qui souhaitent voir ce type de retour plus fréquent. Les acteurs souhaitent que le système d'échanges concernant les questions techniques posées auprès de l'administration et l'ATEE soit amélioré.

La mise en place de groupes d'échanges entre obligés est également une possibilité, néanmoins la limite de ce type de groupe apparaît dans le refus de certains acteurs de partager les bonnes pratiques sur le terrain pour des raisons de concurrence.

Un participant fait remarquer que la proposition n°8 prévoyant de rendre public le résultat des contrôles, de manière nominative, n'est légalement pas possible.

2.3 / Application erronée des fiches d'opérations standardisées

Plusieurs participants conviennent que certaines fiches méritent d'être clarifiées.

L'ATEE rappelle l'existence de fiches explicatives et la mise à jour en cours de ces fiches pour la troisième période. Il est néanmoins rappelé que ces fiches explicatives n'ont pas de valeur réglementaire et servent avant tout à la compréhension des éléments techniques des fiches

d'opérations standardisées. Il est également rappelé que les artisans n'ont pas accès à ces fiches explicatives et qu'en conséquence les fiches d'opérations standardisées diffusées au public se doivent d'être autoportantes.

Il est envisagé que l'ADEME mette à disposition la liste des opérations aidées par le Fonds chaleur.

2.4 / Preuve de réalisation de l'opération et documents spécifiques

Il est précisé par la DGEC que des documents complémentaires issus du fabricant peuvent déjà être apportés pour répondre aux exigences des fiches standardisées, si et seulement si les preuves de réalisation mentionnent explicitement la marque et le modèle de l'équipement. Il est attendu dans ce cas que les documents techniques soient produits par le fabricant et non par le distributeur des équipements.

Actuellement, les serveurs de l'ADEME peuvent régulièrement être surchargés pour la vérification des qualifications RGE des artisans. La proposition consistant à permettre la consultation de la base de données du site rénovation info service par les acteurs via une interface de programmation « ouverte » est à évaluer par L'ADEME qui n'a pas les éléments, à la date de la réunion, pour donner une réponse concernant la faisabilité technique de cette proposition.

3 / Manquements « fraudes »

3.1 / Propositions générales

La proposition de rendre obligatoires les champs « téléphone » et « mobile » du cadre B dédié au bénéficiaire présenterait des avantages mais soulève des questions au regard de la protection des données personnelles.

3.2 / Fraude « aux paramètres »

La proposition de renforcer les modes de preuves complémentaires pour les opérations en grande partie auto-financées grâce au dispositif des CEE reçoit un accueil plutôt favorable, mais elle serait à réserver à certains cas ciblés et à traiter au cas par cas.

L'utilisation d'outils de géolocalisation pour vérifier les paramètres des opérations, dont l'actualisation n'est pas instantanée, semble pour certains acteurs davantage relever d'un partage d'expérience que d'une pratique à imposer.

3.3 / Fraude aux documents

Des discussions ont lieu sur l'intérêt et les modalités d'une demande systématique d'une pièce justifiant de l'identité du bénéficiaire. Dans la mesure où les informations relatives aux sociétés sont disponibles sur internet, l'intérêt de l'identification d'une personne morale par son Kbis est limité.

Les participants sont globalement assez défavorables à la proposition de demander une pièce justifiant de l'identité du bénéficiaire.

3.4 / Fraude aux travaux

Les participants sont globalement assez défavorables aux propositions d'archiver des justificatifs de domicile et de propriétés et de photographies avant et après opération.

4 / Processus de contrôle du PNCEE

Concernant la proposition de fixer des règles pour l'échantillonnage des opérations contrôlées par le PNCEE, la DGEC rappelle que les contrôles du PNCEE visent en premier lieu à repérer les non-conformités, et que les résultats des contrôles ne sont pas censés être représentatifs de la conformité globale des opérations d'un acteur. Par ailleurs, la DGEC rappelle que les sanctions sont proportionnelles aux manquements constatés.

Il est rappelé à l'occasion de cet atelier que les sanctions à proprement parler sont les sanctions prévues par le Code de l'Energie et non la procédure de suspension des dossiers au cours d'un contrôle.

Sur ce point, un participant fait remarquer que la suspension du délai d'acceptation implicite est potentiellement générale et peut donc être disproportionnée.

5 / Sanctions

Les acteurs sont globalement favorables à la proposition de créer une sanction consistant à augmenter le volume d'obligation en lieu et place de la sanction financière actuelle (40 €/MWhc). La DGEC fait remarquer que l'annulation des CEE litigieux a le même effet que cette proposition, tout en assurant que le volume des CEE délivrés ne soit pas biaisé par des CEE délivrés indûment.

Des échanges ont lieu sur le partage des responsabilités entre le premier demandeur, l'installateur, l'acheteur, etc. Ce sujet de la transitivité de la sanction dépasse le cadre des CEE. La DGEC confirme que la priorité est donnée dans le cadre du dispositif à la sanction pour le premier détenteur des CEE.

6 / Doublons

La DGEC porte l'attention sur le fait que la mise en œuvre d'un arbitrage pour l'attribution d'opérations en doublons rallongerait considérablement les délais de traitement des dossiers alors même que cela ne concerne qu'un volume très limité.

Il est rappelé qu'à ce jour, la DGEC ne dispose pas des éléments juridiques lui permettant de communiquer les informations concernant les opérations à d'autres demandeurs sur les opérations en doublon et que le code de l'énergie ne prévoit aucun critère de choix entre deux demandes de CEE en doublon.