

Synthèse des contributions – Atelier n°1 « Fiabiliser la conformité des opérations »

Préparation pour la quatrième période d'obligation CEE (2018-2020)

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.

Cette synthèse a été précédé par un document sur le retour d'expérience du PNCEE suite aux contrôles que celui-ci a mené depuis mi-2015. Le document de retour d'expérience est complémentaire à ce document de synthèse qui se focalise essentiellement sur les contributions des acteurs du dispositif en vue de répondre à la thématique de l'atelier.

1 / Manquements « processus »

A ce jour, ce type de manquement porte le plus fréquemment sur :

- Le respect d'un rôle actif et incitatif (RAI) ; les manquements concernant le non-respect de la justification du RAI seront abordés dans un atelier spécifique.
- Le respect des attestations sur l'honneur (AH), avec la conservation de l'architecture des AH, des mentions optionnelles, ou encore la signature par les deux parties concernées.
- Le respect des dispositions des fiches standardisées

1.1 / Constitution des dossiers

Proposition n°1 :

Imposer aux entités déposant des dossiers de demande de CEE la certification ISO 9001

1.2 / Attestation sur l'honneur (AH)

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

Question posée : « est-il possible de préciser les incohérences mentionnées dans le « document retour d'expérience », entre la date d'acceptation du devis, la date de facture et la date de signature de l'Attestation sur l'Honneur (AH) ? A quelle partie exacte de l'annexe 5 de l'arrêté du 4 septembre 2014 cette notion fait-elle référence ? »

Réponse : conformément à l'annexe 7-1 de l'arrêté du 4 septembre 2014 et aux annexes des fiches d'opérations standardisées, l'AH mentionne de façon obligatoire deux dates : la date d'engagement de l'opération (acceptation du devis), et la date de signature de l'AH. Elle mentionne également de façon facultative la date de la preuve de réalisation de l'opération (date de la facture). Enfin, si l'attestation sur l'honneur ne doit pas forcément être signée après la date de la facture, elle doit être signée après la réalisation de l'opération, puisque les signataires (bénéficiaire et professionnel) s'engagent sur l'honneur sur le fait que l'opération a été réalisée (cf. FAQ Q III.d.5). L'incohérence rencontrée était :

- la date de signature de l'AH égale à la date d'acceptation du devis, et donc une AH apparemment signée avant la réalisation de l'opération

- et la date de signature de l'AH antérieure à la date de preuve de réalisation de l'opération marquée sur l'AH, et donc une AH signée effectivement à une date postérieure à la date de signature indiquée.

1.3 / Dates d'engagement des opérations

Proposition n°2 :

Archiver le document justificatif de l'engagement signé et daté par le bénéficiaire dans tous les cas

Proposition n°3 :

Clarifier la date d'engagement d'une opération, ou en changer le nom par exemple par « date de signature du devis ou équivalent »

Proposition n°4 :

Pouvoir considérer comme valide, au sens du dispositif des CEE, un courrier électronique d'un bénéficiaire donnant son accord pour l'engagement de l'opération

2 / Manquements « opérations »

2.1 / Qualité des opérations et contrôles in situ

Proposition n°5 :

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

Proposition n°6 :

Renforcer les contrôles du PNCEE avec des contrôles in situ, le cas échéant aux frais de l'administration

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

Proposition n°7 :

Améliorer le partage des manquements relevés par le PNCEE lors de contrôles
Exemple : améliorer le fonctionnement de la rubrique Question/Réponse concernant les modalités d'application des fiches d'opérations standardisées

ou :

Mettre en place d'un Groupe de Travail « Qualité », axé sur le partage des non-conformités rencontrées lors de contrôles, le rappel des règles liées aux manquements constatées, et le partage de bonnes pratiques, suivi de mises à jour de la FAQ.

Proposition n°8 :

Publier annuellement et de manière nominative les résultats des contrôles permettant de rassurer les bénéficiaires vis-à-vis de l'offre

2.3 / Application erronée des fiches d'opérations standardisées

Outre les propositions sur la communication des manquements rencontrés :

Proposition n°9 :

Rédiger plus clairement les fiches d'opérations standardisées et/ou les attestations sur l'honneur, par exemple :

- en précisant qu'une paroi isolée éligible est nécessairement entre un volume chauffé et un volume non chauffé
- en introduisant dans les attestations sur l'honneur des points de vigilance sur les points « à risque »
- en les modifiant de façon plus dynamique pour les adapter en fonction des manquements relevés

Proposition n°10 :

Créer un Comité de Surveillance chargé d'analyser les comptes-rendus de contrôle du PNCEE et de rédiger des préconisations en vue de modifier les fiches et autres pièces à archiver

Proposition n°11 :

Mettre à disposition des demandeurs, par l'ADEME, les opérations s'inscrivant dans le cadre du Fond chaleur (par l'Ademe)

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

Proposition n°12 :

Prendre en compte une attestation sur l'honneur des professionnels ou des fabricants pour compléter une preuve de réalisation incomplète, éventuellement pour certains critères ou certaines fiches

Proposition 13 :

Simplifier certains modes de preuves pour les fiches les moins utilisées et les moins utilisables (ex : ventilation) pour cause d'exigences trop contraignantes quant aux mentions devant être présentes sur la facture ou la documentation fabricant

Proposition n°14 :

Ouvrir aux acteurs du dispositif qui en feraient la demande d'une API vers la base ADEME permettant une vérification automatisée de la certification d'un professionnel (identifié par son SIRET) à une date donnée

3 / Manquements « fraudes »

3.1 / Propositions générales

Proposition n°15 :

Mettre à disposition des acteurs une liste des bénéficiaires et professionnels avérés comme fraudeurs établie par l'administration ; cette liste est alimentée par les retours des acteurs et de l'administration

Proposition n°16 :

Rendre obligatoire les champs « téléphone » et « mobile » du cadre B dédié au bénéficiaire

Proposition n°17 :

Lorsque le RAI employé est de type 3.1. ou 3.4, rendre obligatoire un contact direct entre les demandeurs et les bénéficiaires (éventuellement, uniquement pour les bénéficiaires personnes morales).

3.2 / Fraude « aux paramètres »**Proposition n°18 :**

Renforcer les modes de preuves complémentaires pour les opérations en grande partie auto-financées grâce au dispositif des CEE

Proposition n°19 :

Rendre obligatoire le contrôle de la configuration du site par des outils de géolocalisation (ex : Géoportail)

3.3 / Fraude aux documents**Proposition n°20 :**

Demander une pièce justifiant de l'identité du bénéficiaire :

- pour les personnes physiques, une copie de la pièce d'identité du bénéficiaire
- pour les personnes morales, un extrait Kbis datant de moins de trois mois par rapport à la date d'achèvement de l'opération

Proposition n°21 :

Faire mentionner sur la preuve de réalisation le fait que celle-ci a été payée, avec sa date de paiement, avec la date et la signature du bénéficiaire

3.4 / Fraude aux travaux**Proposition n°22 :**

Archiver les documents suivants, dans le cas de personnes physiques :

- Si le bénéficiaire est l'occupant d'un logement, un justificatif de domicile,
- Si le bénéficiaire est le propriétaire du logement concerné par les travaux, la copie de la taxe foncière

Proposition n°23 :

Archiver une photographie avant et une photographie après opération

4 / Processus de contrôle du PNCEE

Proposition n°24 :

Porter à la connaissance de l'ensemble des acteurs :

- les points d'attention du PNCEE
- les critères sur lesquels sont fondés les contrôles
- les éléments de preuve complémentaires demandés par le PNCEE et ne figurant pas dans les fiches

Ou :

Créer et publier un « référentiel de contrôle précis » du PNCEE

Proposition n°25 :

Fixer des règles pour l'échantillonnage des opérations contrôlées par le PNCEE

5 / Sanctions

Proposition n°26 :

Prévoir une sanction consistant à augmenter le volume d'obligation en lieu et place de la sanction financière actuelle (40 €/MWhc)

Proposition n°27 :

Sanctionner, par l'administration, en cas de fraude avérée, les autres parties prenantes du dispositif, bénéficiaires et professionnels

Proposition n°28 :

Réfléchir à une procédure facilitée de dépôt de plainte systématique envers les professionnels ou les bénéficiaires, de façon à ce que les plaintes soient soutenues publiquement par l'administration

6 / Doublons

Proposition n°29 :

Etablir la preuve de doublons « externes » (ie entre demandeurs de CEE) sur la base d'un contrôle des pièces justificatives, dont l'AH, et non pas sur la comparaison de tableaux Excel

Proposition n°30 :

Donner au demandeur se voyant rejeter une opération pour cause de doublon externe l'identité du demandeur pour lequel l'opération s'est déjà vu délivrer les CEE

Proposition n°31 :

Connecter le registre aux opérations déposées auprès du PNCEE permettant aux demandeurs de vérifier si leurs opérations n'ont pas déjà été déposées et si celles-ci n'ont pas déjà fait l'objet d'une délivrance de CEE

Proposition n°32 :

Définir entre la DGEC, l'ANAH et les acteurs concernés un mode opératoire simple pour le traitement des « doublons » avec l'ANAH.

Proposition n°33 :

Mettre à disposition des demandeurs, par l'Anah, les opérations s'inscrivant dans le cadre du programme Habiter Mieux