

L'expertise dématérialisée Opérationnelle à la Ceacap

Ça marche ! 1000 parties prenantes utilisent la plate-forme collaborative de la Ceacap : sécurisée sur internet, elle permet de dématérialiser les expertises, **sans formation, sans conflit d'intérêts** et en préservant la **totale indépendance** des experts.

Elle permet de réduire l'utilisation du papier et de gérer via internet la transmission, les échanges des documents dans le respect du contradictoire, pour **l'équivalent de 2 timbres à 20 g par expertise et par mois**.

Testée pendant un an et demi, opérationnelle depuis 12 mois, elle est ouverte à tous les experts, architectes et autres.

Efficace, simple, ergonomique, la solution adoptée par la CEACAP offre une sécurité optimale grâce à un système de sécurité de type "identifiant - mot de passe", identique à celui qu'utilisent les banques ou l'Etat pour les télédéclarations fiscales et sociales.

1000 utilisateurs en un an

La CEACAP a lancé en novembre 2013 une plate-forme collaborative sécurisée de dématérialisation des expertises. Elle compte, 1 an après son lancement, 1000 utilisateurs, experts, avocats, parties...

La dématérialisation fait désormais partie de notre quotidien, qu'il s'agisse de la transformation d'un document papier en numérique, ou de la saisie en ligne d'informations. En 2012, en France, 57 % des particuliers ont acheté des biens ou services en ligne. Dans leurs relations avec l'administration, 61 % des particuliers et 94 % des entreprises ont utilisé internet (*source : l'Observatoire Numérique*). Au travers des télédéclarations sociales et fiscales, mais aussi de la facturation électronique, la dématérialisation est devenue un passage obligé pour les entreprises comme pour les services publics. Elle se déploie progressivement à l'ensemble des secteurs.

Réduire les délais et les coûts

Convaincue depuis longtemps que les clefs de notre avenir résident dans notre capacité à innover, comme le démontrent les initiatives pionnières qu'elle a lancées - la certification ISO 9001 et l'élaboration de la NFX 50-110 notamment - la CEACAP a choisi de s'inscrire dans cette dynamique. Dès 2009, la CEACAP a engagé une réflexion sur la dématérialisation de l'expertise, autrement dit la mise en place de moyens informatiques sécurisés permettant de se passer du papier et de gérer via internet la transmission et les échanges de documents d'expertise, dans le respect du contradictoire. Une dynamique qui va dans le sens d'une simplification administrative attendue par tous. Simplification qui, grâce à l'optimisation organisationnelle et aux économies de reprographie et d'affranchissement, nous permet de gagner du temps, de réduire les délais, de diminuer les coûts, de préserver l'environnement.

Un gain de productivité et d'efficacité.

Un espace sécurisé dans le « cloud »

Le défi était de créer un espace sécurisé pour les dossiers d'expertise, accessible à toutes les parties, qui leur permette de consulter l'ensemble des pièces et de déposer des documents en toute confiance.

Des démarches auprès de professionnels de la dématérialisation, des échanges avec les experts d'autres compagnies engagés dans la même réflexion que nous, nous ont permis de définir notre projet, de l'affiner.

Si nous avons un temps imaginé faire réaliser un logiciel ad hoc, les coûts prohibitifs de maintenance, notamment, pour garantir la mise à jour permanente selon l'évolution des systèmes d'exploitation des ordinateurs, des logiciels, des navigateurs... nous en ont dissuadés. Le développement du "cloud", le nuage internet, espace virtuel de partage et de stockage à distance, nous a conforté dans l'idée que nous devions partir d'une solution existante et l'adapter à notre problématique.

Le « cloud » permet d'accéder à la solution que nous avons mise en œuvre, n'importe où, n'importe quand, avec n'importe quel appareil.

Une solution simple, efficace, ergonomique, peu coûteuse

Notre objectif était de faciliter la dématérialisation.

Nous avons opté pour une solution simple, efficace, ergonomique, qui allie toutefois la rigueur à la souplesse, qui s'intègre le plus automatiquement possible aux différents réseaux existants, et qui permet à l'expert de se sentir libre.

Pour cela nous avons arrêté un cahier des charges dont les priorités sont les suivantes :

- **L'ergonomie**: La plate-forme est conçue pour permettre une prise en main intuitive, avec un minimum de manipulation, **sans formation**. Un essai gratuit pendant sept jours est d'ailleurs possible, pour en persuader l'expert.

- **La fonctionnalité** : Le système ne limite pas l'expert. Il lui offre les mêmes possibilités que la pratique traditionnelle. L'expert peut renommer les documents mis en ligne par les parties. Tous les intervenants peuvent être avertis par courriel de toute mise en ligne, de toute modification. Ce courriel offre la possibilité de télécharger directement les documents sans se rendre sur la plate-forme.

Le système tient compte également de la problématique des professionnels récurrents de l'expertise (avocats, experts de partie, etc). Un portail mutualisé a été créé sur lequel ils sont enregistrés. Interfacé avec toutes les plates-formes, les professionnels n'ont plus qu'un seul identifiant et un seul mot de passe, quel que soit l'expert.

- **La récupération des données** : Les fichiers sont sauvegardés sur plusieurs sites distants ; tout dossier est même sauvegardé durant un mois après sa suppression par erreur ; les sauvegardes sont téléchargeables à tout moment ; un journal des événements est consultable et imprimable à tout moment (qui a mis en ligne ? qui a lu ? qui a téléchargé ? quel jour ? à quelle heure ?)

- **La maîtrise des coûts** : Les coûts sont forfaitisés sur la base d'une quantité de mémoire disponible. Il n'est pas question d'accepter des frais variables en fonction notamment du nombre de parties, du nombre de fichiers mis en ligne, du poids des fichiers, de nature à obérer le prix de revient dans un rapport de 50 à 100%, et de faire payer les utilisateurs autres que l'expert.

- **La liberté** : Il n'y a aucun engagement longue durée. Le non-paiement par l'expert de l'abonnement annuel à la date anniversaire est suffisant pour abandonner la dématérialisation.

- **La flexibilité** : Il est possible d'intégrer des services complémentaires en fonction d'exigences spécifiques (envoi de courriers recommandés électroniques y compris l'envoi des rapports numérisés, avec toutes les garanties utiles conformément aux dispositions du décret n° 2011-144 du 2 février 2011).

- **La déontologie** : La plate-forme garantit l'indépendance de l'expert, le respect du contradictoire et l'absence de conflit d'intérêts.

Une sécurité adaptée au contexte

L'authentification des sources et la sécurité des échanges étaient évidemment un enjeu majeur.

L'expert devant s'assurer de la source, il fallait donc un système qui gère les échanges de façon simple et qui permette d'authentifier de façon certaine les parties, et l'origine des échanges. Pour ce faire, les échanges de données sont authentifiés et cryptés (https).

L'analyse des diverses solutions existantes – certificat de niveau 1, 2, 3...- nous a amenés à

comprendre que la sécurité « maximale » n'est pas forcément à rechercher. C'est pourquoi nous avons écarté l'hypothèse des certificats dits « cryptographiques », des cartes à puce miniaturisées qui sont coûteuses, qui exigent une distribution physique en mains propres, l'installation d'un logiciel spécial pour être lues et d'un périphérique dédié de lecture de carte, sans apporter de sécurité pratique supplémentaire.

Ainsi que l'a très bien expliqué Guillaume de Montrichard dans la Revue Experts n°111 : « (...) la sécurité apportée par la carte électronique apparaît illusoire : curieusement, commente-t-il, on prône une dématérialisation en matérialisant son accès avec une carte en plastique dotée d'une puce. Comment procéder lorsque l'expert en déplacement a dû laisser sa carte à son secrétariat (..) ? Devra-t-on imiter certains avocats dont la carte d'accès au RPVA (Réseau privé virtuel des avocats) est suspendue par une pince à linge à un fil afin d'être disponible pour l'ensemble des collaborateurs et assistantes ? (...) le système est donc déjà obsolète, et coûteux (...) ».

L'expérience montre en effet que l'excès de sécurité conduit à la paralysie ou au contournement du système : on délègue à une personne du cabinet mieux versée dans les nouvelles technologies, qui n'a pas forcément délégation de signature, non sens juridique et sécuritaire.

Se polariser sur la problématique des certificats portés par une carte à puce avant même d'avoir élaboré une solution fonctionnelle, c'est se polariser sur les serrures d'une maison, avant d'en avoir conçu les plans.

Un système utilisé par les banques et l'Etat pour les télédéclarations

Il nous est apparu plus efficace dans un premier temps de rechercher une sécurité « optimale », c'est-à-dire adaptée au contexte, aux compétences et aux risques encourus, plus simple à gérer par les acteurs, beaucoup plus économique, et suffisante pour protéger la confidentialité, suivre et attester du contradictoire des échanges. D'autant que les tribunaux ne sont pas équipés pour recevoir des fichiers lourds, et que, pendant les quatre ou cinq prochaines années, au moins, ils vont continuer à demander la transmission des rapports sur support papier. La signature électronique par carte n'est pas pour l'instant à l'ordre du jour.

Nous avons donc choisi de mettre en place le système utilisé par les banques, par les services publics pour les télédéclarations fiscales et sociales, à savoir un système de type "identifiant - mot de passe". Ce système procure une sécurité suffisante au vu des besoins de l'expertise. Il présente l'avantage d'offrir une accessibilité très ouverte avec la possibilité de ne pas astreindre une partie qui n'intervient dans sa vie que dans une seule expertise, à détenir un certificat électronique.

Néanmoins, l'expert peut attribuer aux intervenants un certificat d'habilitation via la plate-forme. Le certificat de niveau 1 ne permet pas la signature, mais toutes les étapes ne nécessitent pas la signature. Seuls la première convocation et le rapport final nécessitent la signature. Le jour ou les tribunaux pourront recevoir des courriers électroniques, la plate-forme pourra accompagner l'expert afin d'offrir toutes les sécurités concernant les éléments de preuve d'un litige par l'intermédiaire d'un tiers de confiance tel CERTINOMIS (Groupe LA POSTE) par exemple.

Elle sera également compatible avec les nouvelles technologies qui arrivent sur le marché (reconnaissance faciale, veineuse, applications smartphone, etc), et qui vont rendre obsolètes les outils actuels.

Une plate-forme ouverte à tous les experts

Nos recherches et nos échanges auprès de différents prestataires, et les conseils avisés d'André Amyot, ingénieur expert près la Cour d'appel de Paris, qui utilise depuis plusieurs années un espace d'expertise en ligne, nous ont conduits à nous rapprocher du prestataire NetExplorer. Spécialiste du partage de fichier sécurisé et du travail collaboratif, NetExplorer compte aujourd'hui 600 clients parmi lesquels Thalès, Veolia, TagHeuer, Spie, Schneider Electric, des CCI, des CAF...

Cette société présente également l'énorme intérêt de mettre à notre disposition, outre sa compétence, un **interlocuteur unique**, dédié, identifié, qui assiste les utilisateurs via une hot line ouverte tous les jours (pas de serveur vocal, d'étoile et de dièse pour obtenir un éventuel interlocuteur).

Avec NetExplorer, nous avons travaillé pendant un an afin de créer notre plate-forme collaborative dématérialisée. Puis nous l'avons fait tester à titre expérimental par un expert pendant un an, puis par six experts pendant six mois avant de la lancer officiellement en novembre 2013. Différents coûts forfaitaires sont possibles en fonction de l'espace disque accordé.

L'expert peut retenir la première formule de 10 Go pour un coût forfaitaire de 29 euros par mois soit **348,00 € HT/an**.

Cette solution permet de traiter entre 15 et 25 expertises, de synchroniser les fichiers avec le logiciel Net'Sync, c'est-à-dire d'**assurer tous les échanges sans manipulation particulière**, c'est-à-dire sans se connecter à la plate-forme pour mettre des fichiers en ligne.

L'expert travaille sur son disque dur, et les documents sont automatiquement mis à jour en temps réel sur la plate-forme.

La plate-forme est aujourd'hui parfaitement opérationnelle.

Portée par la CEACAP, elle est accessible aux magistrats qui le souhaitent.

Elle a aussi vocation à s'élargir aux autres compagnies.

Les experts des autres compagnies sont invités dès maintenant à élargir la communauté dématérialisée.

Il suffit d'adresser un courriel à l'administrateur (en pied de page de : www.ceacap.org/epartage)