



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ASP

Agence de Services
et de Paiement

Direction de l'Emploi, de l'Environnement et des Politiques Sociales
Tél. : 05 55 12 00 00

Cahier des charges

Réclamations du chèque énergie

traitement pris en charge par le prestataire de l'ASP

Fiche de suivi et d'identité (FSI) du document

Caractéristiques du document		
Entité responsable	Direction de l'Emploi, de l'Environnement et des Politiques Sociales (DIREEPS)	
Responsable du document	Responsable du Service Ingénierie et Pilotage des Projets Informatiques (SIPPI)	
Identité du projet	Réclamations du chèque énergie	
Titre du document	Cahier des charges	
Support de référence : papier ou électronique	<input checked="" type="checkbox"/> Papier	<input checked="" type="checkbox"/> Electronique
Mots-clefs (séparés par une barre oblique sans espaces)	Numérisation	

Validation du document			
	Date	Fonction	Nom
Rédaction	27/01/2025	Cheffe de service adjointe (SIPPI)	E. LAFARGUE-BEYRAND
Vérification		Responsable du Service Ingénierie et Pilotage des Projets Informatiques (SIPPI)	C. NEEL-AHOUNOU
Validation			

Gestion du document validé	
Date d'applicabilité du document (par défaut, la date de diffusion)	27/01/2025
Date de révision prévue (obligatoire pour les documents SMSI)	
Document(s) lié(s) :	
Catégorie et série du document (Arcateg©)	

Diffusion du document	
Date	Destinataires (Entité ou liste de personnes)
27/01/2025	Suivi-editique (ASP siège Limoges DNSI/LPRO/SEDO)
27/01/2025	ASP MOA
27/01/2025	ASP MOE

Historique des versions			
N° Version	Date	Auteur (nom/direction) (en toutes lettres)	Nature des modifications
1.0	27/01/2025	E. LAFARGUE-BEYRAND (SIPPI)	Création du document

Sommaire

Introduction	5
I Description du dispositif	6
II Contenu de la prestation actuelle à reprendre	7
II.1 Mise en place d'une chaîne de dématérialisation papier non certifiable	7
II.1.1 Préparation des dossiers	8
II.1.2 Numérisation	8
II.2 Mise en place d'une chaîne de RAD/LAD	11
II.3 Mise à disposition d'une GED	13
III Volumétrie	14

Introduction

Le présent document, à destination du prestataire éditique, décrit le traitement à mettre en œuvre chez lui, concernant la mise en œuvre d'une solution de numérisation, RAD/LAD et GED pour le projet Réclamations du chèque énergie.

Dans l'hypothèse où les éléments décrits ci-dessous étaient amenés à évoluer d'ici la notification du marché, il appartiendra alors au prestataire d'évaluer sous 10 jours ouvrés le complément de charge associé aux évolutions à mettre en œuvre.

I Description du dispositif

Le chèque énergie est une aide au paiement des dépenses d'énergie, quelle que soit l'énergie de chauffage utilisée. Ainsi, il permet aux foyers les plus modestes de payer leur facture d'énergie de leur logement (électricité, fioul, bois, gaz...)

Versé chaque année, il est attribué sous conditions de ressources. Son montant est calculé en fonction du revenu fiscal de référence et de la composition du foyer.

L'ASP s'est vue confier la gestion de ce dispositif par la DGCE depuis plusieurs années.

Plus spécifiquement, dans le cadre de la politique sur la distribution d'un Chèque Énergie complémentaire et d'un chèque énergie FIOUL et BOIS auprès des foyers les plus modestes, l'ASP assure l'instruction d'un nombre conséquent de réclamations.

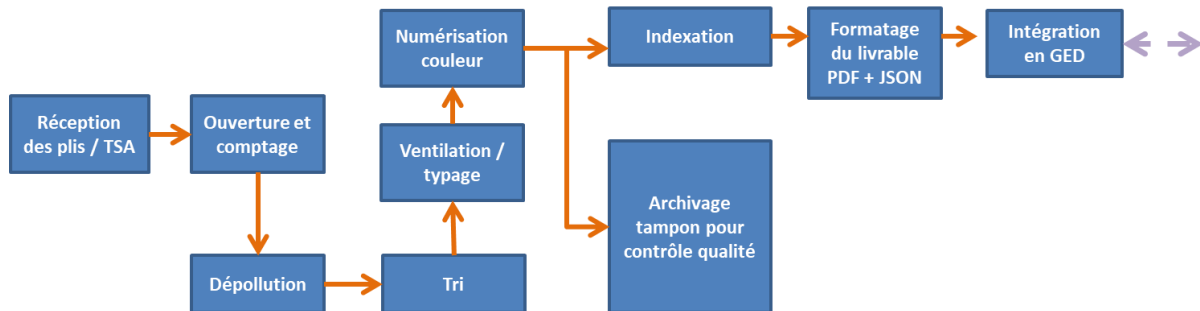
Ces dernières peuvent se faire de manière dématérialisée ou en format papier.

C'est pourquoi depuis 2023, l'ASP souhaite s'appuyer sur une capacité industrielle et des technologies d'automatisation pour permettre à ses équipes de procéder à un traitement 100% numérique des réclamations chèque énergie. Ainsi, l'objectif de ce projet est de procéder à une dématérialisation de ces réclamations papier, à l'indexation de données métiers, au déversement des images dans une solution GED et enfin à l'export des métadonnées vers le SI ASP.

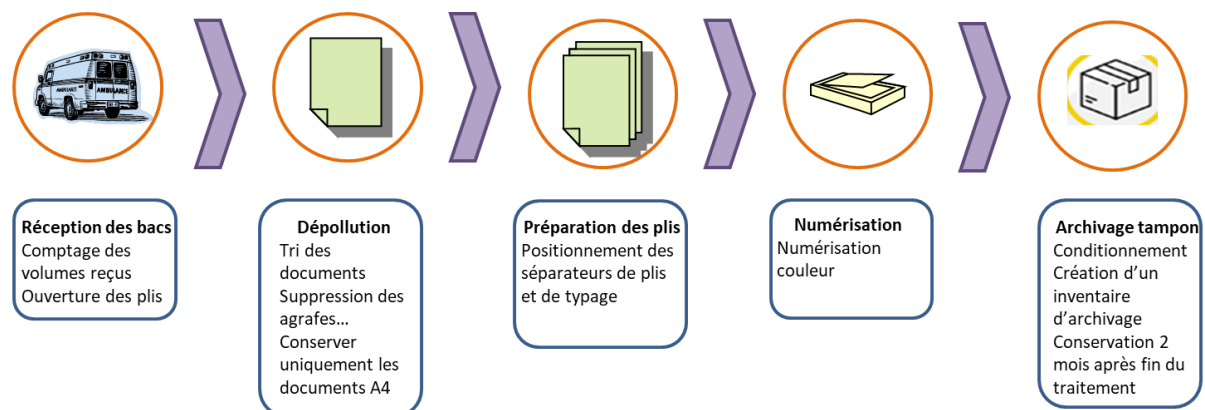
II Contenu de la prestation actuelle à reprendre

Dans le cadre de la réversibilité entrante, la continuité de service de ce projet nécessite la reprise des prestations/étapes suivantes :

Périmètre de la prestation



II.1 Mise en place d'une chaîne de dématérialisation papier non certifiable



Collecte des données de production pour le pilotage et la traçabilité de la prestation

II.1.1 Préparation des dossiers

- Réception des plis (ensemble des documents relatifs à une famille d'actes métier, certains plis comprennent x documents et d'autres sont mono-document pour un même bénéficiaire. Il est possible que plusieurs plis soient dans une même enveloppe) sur le site du prestataire par remise de la poste (TSA)
- Chaque réception physique donne lieu à une déclaration de réception dans un outil de traitement et saisie (nombre de plis reçus et nombre de documents hors périmètre) du prestataire ;
- Tri des plis reçus (les enveloppes figurant dans la liste des plis hors périmètre selon le mode opératoire seront mises de côté et retournées vers le site de l'ASP) ;
- Ouverture extraction des documents (unité issue d'un pli. Un document peut être constitué de plusieurs feuilles ou pages) et préparation (mise à plat, nettoyage, insertion de séparateurs) des plis physiques ;
- Retrait des documents hors périmètre et objets non utilisables ;
- Préparation et constitution de lots (un lot est un regroupement de plis de taille maniable par les agents. Il est utilisé afin de garantir la traçabilité des plis).

II.1.2 Numérisation

- Numérisation industrielle couleur 200 DPI, en recto/verso, suppression des pages blanches (pour rappel une feuille est constituée de deux pages) ;
- Référence physique imprimée après caméra en haut du recto de chaque feuille puis la référence numérique (identique au physique) sera apposée sur chaque page de chaque PDF :
Format de la référence physique :
ASPRECLAMATIONS_BBBBBBBBBBBB_AAAAMMJJ_LLL_NNN_PPPP
 - ASPRECLAMATIONS : valeur fixe
 - BBBBBBBBBBBB : N° de boîte d'archive
 - AAAAMMJJ : Date
 - LLL : N° de lot
 - NNN : N° de pli
 - PPPP : N° de page
- Reconditionnement des lots originaux numérisés avec fiche de lot, élastiqués et insérés dans un conteneur d'archivage ;
- Contrôle de séquençement lors de la numérisation (non génération de doublon, présence de séparateurs, présence de feuille en fin de pli...) ;
- Contrôle des lots importés c'est-à-dire l'intégrité des lots et des plis à importer ;

- Typage distinct de chaque document selon le plan de classement défini par l'ASP :

Libellé Type Document	Code Type Document
JUSTIFICATIF IDENTITE	PIECEIDENTITE
IMPOT SUR REVENUS	IMPOTSURREVENU
TAXE HABITATION	TAXEHABITATION
JUSTIFICATIF DOMICILE	JDOM
COURRIER ASP	COURRIERASP
FACTURE	FACTURE
CHEQUE INUTILISABLE	CHEQUE
ENVELOPPE	ENVELOPPE
ATTESTATION PAIEMENT	ATTESTATION
JUSTIFICATIF IML	JUSTIFIML
AUTRES	AUTRES

- Typage manuel au document ainsi le pli passe à l'étape suivante une fois que tous les documents le composant ont été typés ;
- Tâche de contrôle qualité typage ;
- Indexation (qui prévoit la saisie, l'interprétation et l'identification) de chaque pli sur la base d'index définis ;

La tâche d'indexation consiste à identifier sur le ou les documents du dossier une liste d'index définis. L'indexation se fera au niveau pli. Les index enrichis seront alors propagés dans les métadonnées de l'ensemble des documents du pli.

Ci-dessous la liste des index à saisir sur les dossiers :

INDEX	STATUT	FORMAT	NOMBRE DE CARACTERES
Numéro de dossier	Facultatif	Numérique	Max 6
Nom	Facultatif	Alphabétique	Max 100
Prénom	Facultatif	Alphabétique	Max 100
Adresse	Facultatif	Alpha Numérique	60
Code postale de l'adresse	Facultatif	Numérique	5
Région de l'adresse	Facultatif	Alphabétique	60
N° fiscal	Facultatif	Numérique	13
Revenu fiscal de référence	Facultatif	Numérique	10
Année de la déclaration	Facultatif	Numérique	4

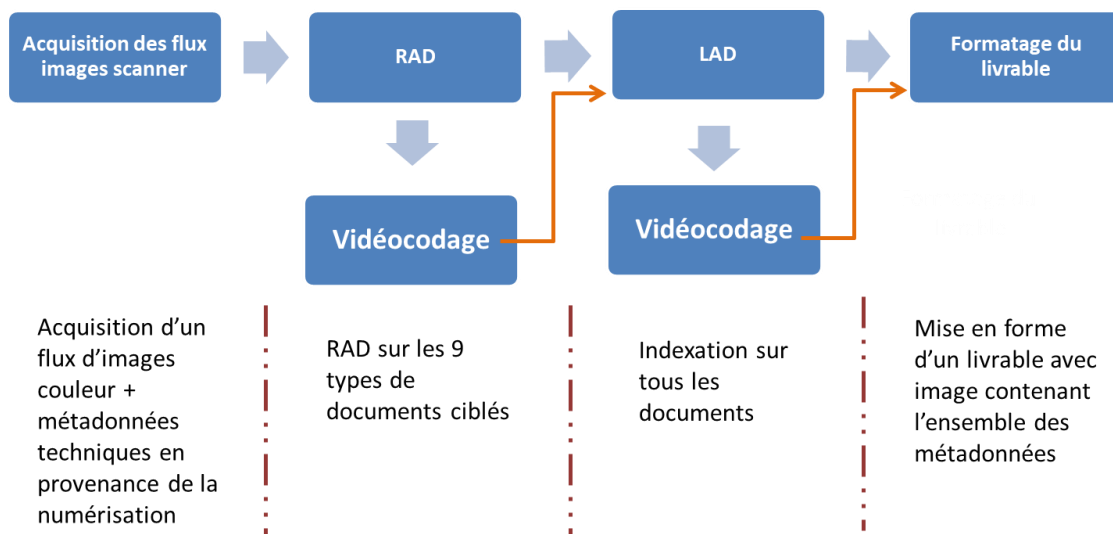
Aucun des index listés ci-dessus n'est obligatoire.

Si l'index « Région » est vide après la tâche d'indexation, la valeur par défaut « NON DETERMINEE » sera positionnée dans la balise correspondante du xml.

- En cas de validation d'un dossier sans N° de dossier ou sans adresse, une pop-up sera affichée à l'opérateur avec la mention : « Vous êtes sur le point de valider le pli sans N° dossier et/ou sans adresse. Confirmez-vous votre saisie ? »
 - contrôle qualité des prestations de dématérialisation ;
 - traitement des retours physiques des documents ;
 - destruction anticipée (à l'issue de la période effective de stock tampon) des documents papier possible après accord du SIAF.
- Mise en place d'une solution d'archivage tampon
 - stockage tampon sur le site du prestataire ;
 - gestion de l'archivage physique des plis pendant toute la durée de la prestation ;
 - traitement des demandes de désarchivage (sortie de documents).

A titre d'information, pour la période 2023/2024 (à savoir durant 1 an de prestations) les archives physiques représentent 23,4 mètres linéaire.

II.2 Mise en place d'une chaîne de RAD/LAD



- Acquisition des flux images (unité de base de la dématérialisation, format JPEG ou TIFF) couleur + métadonnées techniques ;
- RAD avec éventuel vidéocodage sur 9 types de documents (pièce d'identité, impôt sur le revenu, taxe d'habitation, justificatif de domicile, courrier ASP, facture fioul, facture bois, jugement curatelle/tutelle, autres) ;
- LAD avec éventuel vidéocodage et indexation sur tous les documents (numéro de réclamation, nom et prénom, numéro fiscal, adresse, revenu fiscal de référence, année du déclaratif) ;
- Formatage du livrable avec mise en forme d'un livrable avec image + JSON contenant les métadonnées techniques et métiers.

Réclamations CNRJ - Pièces et Métadonnées

Typage des documents	Code type Document	Pièces à rassembler et à classer dans la base de données	Métadonnées (Index) à extraire	Priorisation pièces et éléments pour extraction métadonnée	Champ BO	Priorité affichage POP UP GED	FORMAT de la métadonnée	Règle	Nombre de caractères
Enveloppe	ENVELOPPE	Enveloppe	Date de réception chez Tessi	Enveloppe sinon vide	OUI	20	numérique	Jour/mois/année	8
Enveloppe	ENVELOPPE	Enveloppe	Date du cachet de la poste	Enveloppe sinon vide		21	numérique	Jour/mois/année	8
Courrier ASP	COURRIERASP	Courrier ASP (demande de pièce complémentaire)	N° de réclamation (N° EDOKIA)	Courrier ASP (demande de pièce complémentaire) OU mail ASP imprimé sinon vide		6	numérique	N° de réclamation	6
Courrier ASP	COURRIERASP	Courrier ASP (demande de pièce complémentaire)	D.R/ site en charge du dossier	Courrier ASP (demande de pièce complémentaire) sinon vide		23	alphabétique	Site renseigné	Illimité
Courrier ASP	COURRIERASP	Courrier ASP (demande de pièce complémentaire) Courrier ASP (courrier de rejet) mail ASP imprimé	Date d'envoi initiale Objet du courrier	Courrier ASP (demande de pièce complémentaire) Courrier ASP (courrier de rejet) OU mail ASP imprimé sinon vide		22	numérique alphabétique	Jour/mois/année Rejet de la demande	8 Illimité
Autres	AUTRES	Courrier du réclamant (Papier libre ou post-it...)	N° de ticket AL	Courrier du réclamant (Papier libre ou post-it...) OU ASP imprimé ou numéro noté sur un autre type document	OUI	5	numérique	N° de ticket AU	7 caractères minimum
Courrier ASP	COURRIERASP	Courrier ASP (courrier de rejet)	N° de réclamation (N° EDOKIA)	Courrier ASP (courrier de rejet) sinon vide		6	numérique	N° de réclamation	6
Justificatif IML	JUSTIFIML	Agrément IML IGLS							
Chèque inutilisable	CHEQUE	Chèque énergie	N° de chèque	Chèque énergie sinon vide	OUI	15	numérique	N° de chèque	11
Justificatif identité	PIECIDENTITE	Passport/CNI/CNIE/Titre de séjour/renouvellement de séjour	Nom	Justificatif identité sinon Impots sur revenus sinon Justificatif domicile	OUI	1	alphabétique	Nom	Illimité
Justificatif identité	PIECIDENTITE	Passport/CNI/CNIE/Titre de séjour/renouvellement de séjour	Prénoms	Justificatif identité sinon Impots sur revenus sinon Justificatif domicile	OUI	2	alphabétique	Prénoms	Illimité
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	Numéro fiscal Déclarant 1	Impots sur le revenus sinon taxe habitation	OUI	3	numérique	Numéro fiscal	13
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	Numéro fiscal Déclarant 2	Impots sur le revenus sinon taxe habitation	OUI	4	numérique	Numéro fiscal	13
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	Date d'établissement	Impots sur le revenus sinon taxe habitation		11	numérique	Jour/mois/année	8
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	Composition du foyer	Impots sur le revenus		14	numérique	Composition du foyer	1
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	Revenu fiscal de référence	Impots sur le revenus sinon taxe habitation	OUI	12	numérique	Revenu fiscal de référence	Illimité
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	N°Rôle	Impots sur le revenus		10	numérique	N°Rôle	3 ou 4
IMPOT SUR REVENUE	IMPOTSURREVENU	Avis d'impôts N-2/ Avis de dégrèvement N-2 / Avis rectificatif-correctif Avis d'impôt n-2 (init)	Année de la déclaration	Impots sur le revenus		13	numérique	année	4
Justificatif domicile	JDOIV	Attestation hébergement/quittance de loyer/facture électricité/facture téléphonie/facture fournisseur Internet/facture eau/assurance habitation	Adresse	Justificatif domicile sinon Impots sur le revenus sinon taxe habitation	OUI	7	alphabétique	adresse	Illimité
Justificatif domicile	JDOIV	Attestation hébergement/quittance de loyer/facture électricité/facture téléphonie/facture fournisseur Internet/facture eau/assurance habitation	Code postal	Justificatif domicile sinon Impots sur le revenus sinon taxe habitation	OUI	8	numérique	Code postal	5 maximum
Justificatif domicile	JDOIV	Attestation hébergement/quittance de loyer/facture électricité/facture téléphonie/facture fournisseur Internet/facture eau/assurance habitation	Région	Justificatif domicile sinon Impots sur le revenus sinon taxe habitation	OUI	9	numérique	Région	2
TAXE HABITATION	TAXEHABITATION	Taxe habitation n-1/ attestation assujettissement N-1	Résidence principale ou secondaire	Taxe habitation n-1/ attestation assujettissement N-1	OUI	16	alphabétique	"P" ou "S"	1
Facture	FACTURE	Facture Bois de chauffage, Buche ou Pellets-granulés/ facture fioul	SIREN (9 chiffres)	Facture Bois de chauffage, Buche ou Pellets/ granulés ou facture fioul		17	numérique	Siren	9
Facture	FACTURE	Facture Bois de chauffage, Buche ou Pellets-granulés/ facture fioul	Montant de la facture	Facture Bois de chauffage, Buche ou Pellets/ granulés ou facture fioul		18	numérique	Montant	Illimité
Attestation paiement	ATTESTATION	Attestation Bois Pellets/ Granulés (chauffage collectif) ou attestation chauffage collectif FIOU							

II.3 Mise à disposition d'une GED

Versement des métadonnées et documents numériques produits à partir des plis originaux (c'est-à-dire une image après retraitement en format PDF/A) dans une GED hébergée chez le prestataire.

Export par pli à destination de la GED (images et métadonnées), mise à disposition de l'outil de GED et export quotidien contenant tous les fichiers xml de la journée pour transfert vers le SI ASP

Quotidiennement, à 19h, un zip avec l'ensemble des fichiers XML de la journée est constitué et mis à disposition dans un répertoire dédié. Les fichiers transmis à l'ASP ne sont pas chiffrés.

Le fichier XML doit comporter les métadonnées fonctionnelles, ainsi les balises à transmettre dans le cadre de cette prestation sont décrites ci-dessous :

ID_PLI : ID unique du pli
ID_DOC : ID unique du document
AFFAIRE : ID unique du pli
BASEGED : Valeur fixe = ASPRECLA
CANAL : Valeur fixe = PAPIER
REF_ARCHIVAGE : Référence physique du document
DATE_NUMERISATION : Date de numérisation au format AAAAMMJJ
NOM_DOCUMENT : Référence physique du document.pdf
TYPO_DOCUMENT : Type de document
CLIENT : Valeur fixe = ASPRECLA
EMETTEUR : Valeur fixe = SCANNER TESSI
DATE_EMISSION : Date de traitement du pli au format AAAAMMJJ
NB_PAGES : Nombre de pages du PDF
CHAMPS1 : N° de dossier
CHAMPS2 : Nom
CHAMPS3 : Prénom
CHAMPS4 : Adresse
CHAMPS5 : Code postal
CHAMPS6 : Région
CHAMPS7 : N° fiscal
CHAMPS8 : Revenu fiscal
CHAMPS9 : Année de déclaration

A titre d'indication pour 2023/2024 (1 an de prestation) 1 313 585 documents ont été mis en GED soit un volume de stockage estimé à 498,3 GO.

Environ 150 utilisateurs de l'ASP (au sein des 13 directions régionales de Métropole et des 5 d'Outre-mer) doivent pouvoir accéder aux images via une bannette/corbeille nationale.

Nommage des fichiers PDF image via la référence correspondant à la première feuille du document ;
Les fichiers PDF seront nommés via la référence correspondant à la première feuille du document.
Exemple de nommage : ASPRECLAMATIONS_R508926755_20230106_001_002_0003.pdf :

Intégration des fichiers intégrés et acquittement de transfert et d'intégration -> synthèse des échanges de flux ;

Bouclages de production, traçabilité ;

Conservation des images des documents numérisés 2 semaines après réception des fichiers d'acquiescement. Passé cette date elles sont détruites ;

Export des métadonnées vers le SI ASP.

Le titulaire devra décrire l'outil de reporting qu'il envisage de mettre en place afin de permettre à l'ASP de suivre la production de bout en bout jusqu'à la facturation.

III Volumétrie

Ci-dessous la volumétrie (cumulative/an) des réclamations chèque énergie traitées par l'ASP.

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	oct.	nov.	déc.
Cumul 2021	7 877	17 829	25 452	39 460	57 885	70 560	77 555	82 687	89 951	105 230	134 410	162 623
Cumul 2022	29 480	55 544	78 214	100 088	124 805	139 739	147 189	154 691	163 838	181 927	207 825	242 877
Cumul 2023	58 717	114 223	148 283	171 510	217 311	276 430	294 261	312 447	335 605	377 553	421 084	453 129
Cumul 2024	23 687	27 864	29 340									

Les réclamations papier sont estimées à hauteur de 57% de la volumétrie présentée ci-dessus.