

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020



Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020

- **10h-10h15 Tour de table**
- **10h15-11h15 Propositions de modifications des critères V2 / Echanges**
- **11h15-11h30 Présentation et échanges sur la charte de confiance professionnelle**
- **11h30-12h Discussions sur les spécialisations du dispositif**

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020

- **10h-10h15 Tour de table**
- **10h15-11h15 Propositions de modifications des critères V2 / Echanges**
- **11h15-11h30 Présentation et échanges sur la charte de confiance professionnelle**
- **11h30-12h Discussions sur les spécialisations du dispositif**

LE DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME

LES CRITÈRES À SATISFAIRE

Critère 1 - Un prestataire professionnel et transparent

Critère 2 - Un prestataire expérimenté

Critère 3 - Un prestataire formé à plusieurs solutions

Critère 4 - *Un prestataire qui s'engage à accompagner le suivi des installations après livraison*

Critère 5 - Un prestataire vigilant qui place la cyber sécurité au cœur de ses préoccupations

Critère 6 - Un prestataire à votre écoute, il vous accompagne dans la prise en main de votre installation et se soucie de votre avis

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

1 - UN PRESTATAIRE PROFESSIONNEL ET TRANSPARENT

Critère 1 - Un prestataire professionnel et transparent	
Liste	
<input type="checkbox"/>	1.1 Etre à jour des RC Joindre un ou plusieurs documents prouvant que vous êtes à jour des RC Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	1.2 Etre à jour des cotisations sociales et fiscales Joindre un ou plusieurs documents prouvant que vous êtes à jour des cotisations sociales et fiscales tel que : - attestation de vigilance Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	1.3 Part limitée du recours à la sous-traitance Joindre le Cv des collaborateurs et nombre de chantiers traités en direct et sous traités Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	1.4 Pratiquer une politique tarifaire transparente : taux horaire à la journée par type de prestation - frais de déplacement) Joindre un ou plusieurs documents démontrant une politique tarifaire transparente : ex : Grille de tarifs avec taux horaire à la journée par type de prestation - frais de déplacement, référence sur le fait que le prix du matériel n'apparaîtra que sur le devis etc. ... Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	1.5 Envoyer un accusé de réception sous 48 heures ouvrées maximum aux messages clients Joindre un ou plusieurs documents démontrant la prise en charge : - exemple d'accusé de réception sur les demandes clients Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	1.6 Réalisation systématique d'une analyse de l'existant avant réalisation d'un devis Joindre une ou plusieurs analyses de l'existant Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi

1.1 Être à jour des RC

- > Joindre un ou plusieurs documents prouvant que vous êtes à jour des RC;

1.2 Etre à jour des cotisations sociales et fiscales

- > Joindre un ou plusieurs documents prouvant que vous êtes à jour des cotisations sociales et fiscales tel qu'une attestation de vigilance ;

1.3 Effectuer une part limitée du recours à la sous-traitance

- > Joindre le Cv des collaborateurs et nombre de chantiers traités en direct et sous traités ;
- > Imposer que les sous-traitants soient eux mêmes prestataires de confiance?
- > Définir des compétences techniques minimales à travers des certifications?
- > Distinguer sous-traitance de capacité et sous-traitance de compétence?
- > Transparence dans l'identité des sous-traitants?

1.4 Pratiquer une politique tarifaire transparente : taux horaire à la journée par type de prestation - frais de déplacement)

- > Joindre un ou plusieurs documents démontrant une politique tarifaire transparente (ex: Grille de tarifs avec taux horaire à la journée par type de prestation - frais de déplacement, référence sur le fait que le prix du matériel n'apparaîtra que sur le devis etc. ...);

1.5 Prendre en charge le suivi des clients (ou Signer charte)

- > Joindre un ou plusieurs documents démontrant la prise en charge comme par exemple un accusé de réception des demandes de clients **ou Joindre la charte signée par le responsable légal de l'entreprise**

1.6 Réaliser systématiquement un analyse de l'existant avant réalisation d'un devis (ou Signer Charte)

- > Joindre une ou plusieurs analyses de l'existant **ou Joindre la charte signée par le responsable légal de l'entreprise**

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

2 - UN PRESTATAIRE EXPÉRIMENTÉ

Critère 2 - Un prestataire expérimenté	
Liste	
<input type="checkbox"/>	2.1 Antériorité d'activité d'une année minimum pour chaque organisme Joindre un ou plusieurs documents prouvant l'antériorité supérieure à 1an (ex : attestation d'immatriculation, Kbis...) Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	2.2 Mise en œuvre a minima de 3 réalisations domotiques documentées Joindre un ou plusieurs documents prouvant la réalisation d'au moins 3 chantiers Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi

Ce que nous allons vérifier dans votre réponse/pièce(s) jointe(s)

Nous allons vérifier que les pièces justificatives déposées sont de nature :

A répondre au critère en termes de mise en place d'actions,

A donner confiance dans l'efficacité des dispositions mises en place.

2.1 Antériorité d'activité d'une année minimum pour chaque organisme

- > Joindre un ou plusieurs documents prouvant l'antériorité supérieure à 1 an (ex : attestation d'immatriculation, Kbis de moins de trois mois...)

2.2 Mise en œuvre a minima de 3 réalisations domotiques documentées

- > Joindre un ou plusieurs documents prouvant la réalisation d'au moins 3 chantiers

- > S'il n'y a pas d'évolutions sur les champs d'application ou sur le niveau de compétences ces critères n'ont pas besoin d'être renvoyés chaque année.

- > Vérifier qu'il y a bien un engagement sur l'honneur qu'il n'y a pas eu de changement (ERIC vérifie)

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

3 - UN PRESTATAIRE FORMÉ À PLUSIEURS SOLUTIONS

Critère 3 - Un prestataire formé à plusieurs solutions	
	Liste
<input type="checkbox"/>	3.1 Assurer la maîtrise de deux solutions techniques distinctes Joindre un ou plusieurs documents précisant les solutions techniques maîtrisées Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	3.2 Suivre, a minima, deux formations distinctes métiers par an (production d'attestation par le formateur), Joindre les attestations de formation correspondantes + programme de formation de l'année N-1 Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	3.3 Participer à des évènements deux fois par an a minima, Joindre les attestations de participation aux évènements. Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi

Ce que nous allons vérifier dans votre réponse/pièce(s) jointe(s)

Nous allons vérifier que les pièces justificatives déposées sont de nature :

- A répondre au critère en termes de mise en place d'actions,
- A donner confiance dans l'efficacité des dispositions mises en place.

3.1 Assurer la maîtrise de deux solutions techniques distinctes

- > Joindre un ou plusieurs documents précisant les solutions techniques maîtrisées

3.2 Suivre, a minima, deux formations distinctes métiers par an (production d'attestation par le formateur) webinar, à distance ou en présentiel

- > Joindre les attestations de formation correspondantes + programme de formation de l'année N-1

3.3 Participer à des évènements deux fois par an à minima Joindre les attestations de participation aux évènements à distance ou en présentiel

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

4 - UN PRESTATAIRE COMPÉTENT POUR SUIVRE LES ÉVOLUTIONS DE VOTRE INSTALLATION

Critère 4 - Un prestataire compétent pour suivre les évolutions de votre

Liste

- 4.1 Un organisme remettant un dossier d'ouvrage exécuté complet à signature du procès-verbal de réception du chantier**
Joindre un ou plusieurs DOE comprenant au moins : modalités mots de passe, pv de réception, source et documents d'emploi, liste des équipements et synoptique d'installation à jour conservé en parallèle par l'organisme ayant réalisé le chantier.... (Copie de l'email d'envoi des pièces listées ci-avant)
Commentaire de l'évaluateur
Aucun commentaire n'a été saisi
- 4.2 Un organisme proposant systématiquement un contrat d'évolutivité (maintenance des équipements, mises à jour, proposition d'évolutions...)**
Joindre un ou plusieurs contrats d'évolutivité proposés aux clients, liste des contrats signés de l'année N-1, trame de contrat
Commentaire de l'évaluateur
Aucun commentaire n'a été saisi
- 4.3 Mettre à jour le DOE à chaque intervention**
Joindre la liste des DOE mis à jour l'année N-1, exemple d'un DOE mis à jour intégrant les actions réalisées et les actions à venir.
Commentaire de l'évaluateur
Aucun commentaire n'a été saisi

Ce que nous allons vérifier dans votre réponse/pièce(s) jointe(s)

Nous allons vérifier que les pièces justificatives déposées sont de nature :

- A répondre au critère en termes de mise en place d'actions,
- A donner confiance dans l'efficacité des dispositions mises en place.

4.1 Un organisme remettant un dossier d'ouvrage exécuté complet à signature du procès-verbal de réception du chantier

- > Joindre un ou plusieurs DOE comprenant au moins : modalités mots de passe, pv de réception, source et documents d'emploi, liste des équipements et synoptique d'installation à jour conservé en parallèle par l'organisme ayant réalisé le chantier.... (Copie de l'email d'envoi des pièces listées ci-avant)

4.2 Un organisme proposant systématiquement un contrat de services (maintenance des équipements, mises à jour, proposition d'évolutions...)

- > Joindre un ou plusieurs contrats d'évolutivité proposés aux clients, liste des contrats signés de l'année N-1, trame de contrat

4.3 Mettre à jour le DOE à chaque intervention

Joindre la liste des DOE mis à jour l'année N-1, exemple d'un DOE mis à jour intégrant les actions réalisées et les actions à venir

- > ou charte signée,

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

5 - UN PRESTATAIRE VIGILANT QUI PLACE LA CYBER SÉCURITÉ AU CŒUR DE SES PRÉOCCUPATIONS

Critère 5 - Un prestataire vigilant qui place la cyber sécurité au cœur de

Liste

5.1 Informer le client des modalités de changement de mot de passe
Joindre un document décrivant les modalités de modifications de mots de passe à la livraison (complexité, remise du mot de passe...) + par ex copie d'écran de réalisation de cette information.
Commentaire de l'évaluateur
Aucun commentaire n'a été saisi

5.2 Information des mises à jour sur les failles de sécurité graves
Joindre tout document pouvant que vous êtes en mesure d'informer vos clients en cas de failles de sécurités graves (liste des infos transmises l'année N-1 lorsque nécessaire, copie de l'emailing de l'année N-1 visant à informer les clients des risques et failles)
Commentaire de l'évaluateur
Aucun commentaire n'a été saisi

Ce que nous allons vérifier dans votre réponse/pièce(s) jointe(s)

Nous allons vérifier que les pièces justificatives déposées sont de nature :

- A répondre au critère en termes de mise en place d'actions,
- A donner confiance dans l'efficacité des dispositions mises en place.

5.1 Informer le client des mesures de cyber-sécurité minimales à mettre en place notamment sur le réseau wifi, sur la passerelle domotique et sur les objets connectés (mots de passe ou autre système d'identification)

- > Joindre un document décrivant les modalités de modifications de mots de passe à la livraison (complexité, remise du mot de passe...) + par ex copie d'écran de réalisation de cette information. **(+ document qui l'informe des risques encourus – Cf Mesures d'hygiène ANSSI en annexe) – pas d'envoi de mot de passe par email / pas de mot de passe conservés en clair**
- > Ou signature Charte

5.2 Informer des mises à jour sur les failles de sécurité graves

- > Joindre tout document prouvant que vous êtes en mesure d'informer vos clients en cas de failles de sécurités graves (liste des infos transmises l'année N-1 lorsque nécessaire, copie de l'emailing de l'année N-1 visant à informer les clients des risques et failles)

5.3 Avoir une procédure interne protégeant les données sensibles des clients

- > **pas d'envoi de mot de passe par email**
- > **pas de mot de passe conservés en clair (utilisation d'un coffre-fort numérique ou d'un logiciel de chiffrement par exemple)**
- > **procédure en cas de départ d'un collaborateur (charte de confidentialité, clause dans le contrat de travail ou livret de départ par exemple)**
- > **fermeture des ports non utilisés**

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

5 – ANNEXE 1: MESURES D'HYGIÈNE PRÉCONISÉES PAR L'ANSSI

L'application des mesures d'hygiène préconisées par l'ANSSI, auxquelles le Centre de cybersécurité a contribué en apportant son expérience opérationnelle, concourt à se prémunir des menaces les plus courantes.

La quasi-totalité des autres pourraient être évitées en exploitant de façon plus approfondie les guides et recommandations de l'agence.

Au quotidien, les principales lacunes de sécurité constatées par le Centre de cybersécurité sont :

- des systèmes et des applications, dont les sites Web, qui ne sont pas à jour de leurs correctifs de sécurité
- une politique de gestion des mots de passe insuffisante (mots de passe par défaut ou trop simples et non renouvelés régulièrement...)
- une absence de séparation des usages entre utilisateur et administrateur des réseaux
- un laxisme manifeste dans la gestion des droits d'accès
- une absence de surveillance des systèmes d'information (analyse des journaux réseaux et de sécurité)
- un cloisonnement insuffisant des systèmes qui permet à une attaque de se propager au sein des réseaux
- une absence de restrictions d'accès aux périphériques (supports USB...)
- une ouverture excessive d'accès externes incontrôlés au système d'information (nomadisme, télétravail ou télé administration des systèmes)
- une sensibilisation et une maturité insuffisantes des utilisateurs et des dirigeants face à la menace dont ils ne perçoivent pas les risques.

DISPOSITIF INTÉGRATEUR SMART HOME - ADHÉSION

6 - UN PRESTATAIRE À VOTRE ÉCOUTE, IL VOUS ACCOMPAGNE DANS LA PRISE EN MAIN DE VOTRE INSTALLATION ET SE SOUCIE DE VOTRE AVIS

Critère 6 - Un prestataire à votre écoute, il vous accompagne dans la p

Liste	
<input type="checkbox"/>	6.1 Preuve de remise des modalités pédagogiques d'aide à la prise en main du dispositif (vidéo, document ou tout autre média). Joindre tout document permettant de justifier de la remise de cette information à tous les clients (liste année N-1 + copie d'écran d'un email d'envoi) Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	6.2 Mettre en place systématique d'un dispositif de mesure du niveau de satisfaction du client au moment de la livraison du produit. Décrivez les mesures prises pour mesurer de manière systématique, le niveau de satisfaction du client au moment de la livraison du produit Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi
<input type="checkbox"/>	6.3 Vous n'avez pas de dossier depuis 1 an ayant abouti à une instruction négative suite à une réclamation client instruite par la FFD. Aucune pièce justificative n'est nécessaire pour ce critère Commentaire de l'évaluateur Aucun commentaire n'a été saisi

Ce que nous allons vérifier dans votre réponse/pièce(s) jointe(s)

Nous allons vérifier que les pièces justificatives déposées sont de nature :

- A répondre au critère en termes de mise en place d'actions,
- A donner confiance dans l'efficacité des dispositions mises en place.

6.1 Preuve de remise des modalités pédagogiques d'aide à la prise en main du dispositif (livret d'utilisation, vidéo, document ou tout autre média).

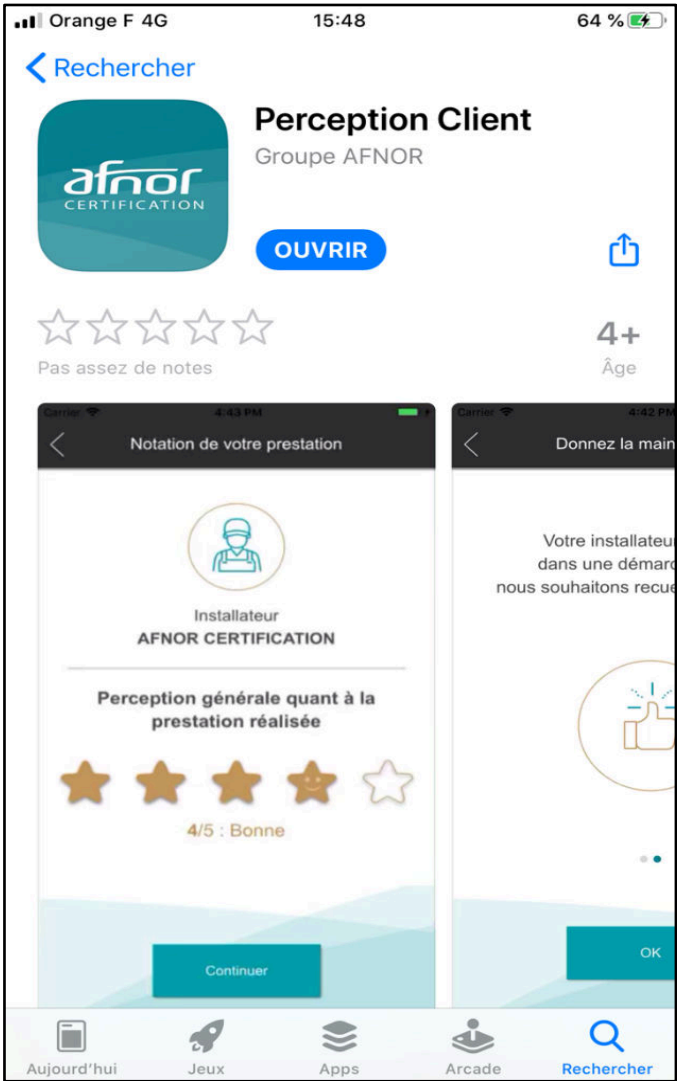
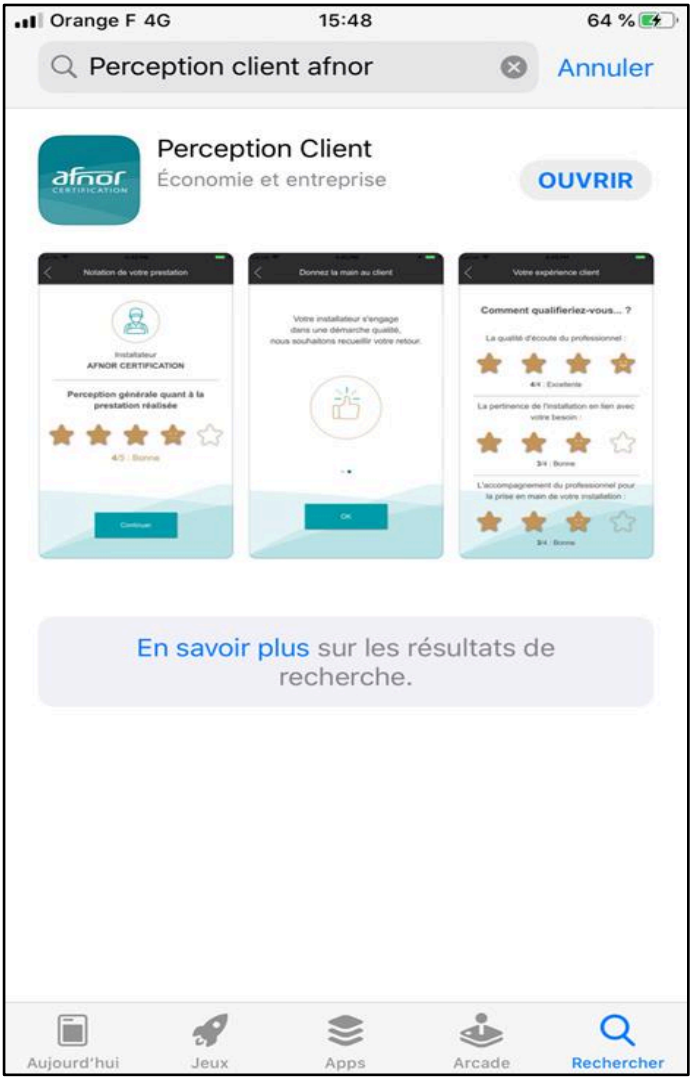
- > Joindre tout document permettant de justifier de la remise de cette information à tous les clients (liste année N-1 + copie d'écran d'un email d'envoi)

6.2 Attester de la « bonne fin de réalisation » des projets

- > Joindre un ou plusieurs documents attestant de la « bonne fin de réalisation » ou lettre de référence client

6.3 Vous n'avez pas de dossier depuis 1 an ayant abouti à une instruction négative suite à une réclamation client instruite par la SBA ou par Afnor Certification

Mesure du niveau de satisfaction client



Evolutions V2
Version Web?

Eric avance sur
la version web
pour obtenir le
plus possible
d'avis

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020

- **10h-10h15** Tour de table
- **10h15-11h15** Propositions de modifications des critères V2 / Echanges
- **11h15-11h30** Présentation et échanges sur la charte de confiance professionnelle
- **11h30-12h** Discussions sur les spécialisations du dispositif

CHARTRE DE CONFIANCE PROFESSIONNELLE

(À SIGNER EN COMPLÉMENT DES CRITÈRES À REMPLIR ET DE LA CHARTRE ÉTHIQUE DE LA SBA)

- ✓ *Le dispositif AFNOR est ouvert à tous, des tarifs préférentiels continueront d'être proposés aux membres de la SBA.*
- ✓ *Pour les membres SBA, la signature de la charte de confiance permettra de directement valider certains critères demandés par AFNOR .*

- *S'inscrire dans une démarche R2S quand c'est possible et rechercher des solutions en accord avec les principes de R2S*
- *Informé le client en cas de conflit d'intérêt*
- *Garder confidentielles les informations liées au projet d'un client*
- *Envoyer un accusé de réception aux messages d'un client sous 48 heures ouvrées maximum*
- *Réaliser systématiquement une analyse de l'existant avant réalisation d'un devis*
- *Mettre à jour les DOE à chaque intervention majeure*
- *Faire preuve de transparence, d'entraide et de solidarité dans le cas de la reprise d'un projet Smart réalisé par un autre prestataire de confiance.*
- *Agir dans l'intérêt du client (approche raisonnée et phasée, impartialité, pérennité, fiabilité, interopérabilité des solutions)*
- *En cas de non signature ou de non respect de cette charte, le prestataire ne pourra pas (ou plus) bénéficier de ses avantages*

OK, en complément de la charte éthique SBA

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020

- **10h-10h15** Tour de table
- **10h15-11h15** Propositions de modifications des critères V2
- **11h15-11h30** Présentation et échanges sur la charte de confiance professionnelle
- **11h30-12h** Discussions sur les spécialisations du dispositif

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020

- **Les spécialisations du dispositif:**
 - **Domaines d'application / type de projet**
 - **Domaines de compétences**

Le dispositif prestataire smart home de confiance

DANS QUEL DOMAINE D'APPLICATION?

*Smart
Home*

*Maintien
à domicile*

*Logement
collectif*

*Petit
tertiaire*

Logement individuel

- Maison,
- Appartement,
- Loft,
- Villa,
- Château,
- Domaine...

Logements collectifs

- Immeuble de logements,
- Résidence,
- Maison de retraite,
- Camping,
- Bungalows ...

Petit et moyen tertiaire (<1.000m²)

- Boutique
- Commerce
- Bureaux,
- Ecoles,
- Musée,
- Théâtre,
- Salles de conférences...

Modes de preuve : formations spécifiques (SBAcademy par exemple) / références / lettre de témoignage client

Mise en valeur sur la fiche du prestataire (site AFNOR Certification, liste des membres SBA)

Le dispositif intégrateur smart home

QUELS DOMAINES DE COMPÉTENCES (EN INTERNE) ?

✓ Une entreprise d'intégration smart home qui ne disposerait pas de compétences liées **aux systèmes d'information, à l'infrastructure IP et à la cybersécurité** ne sera pas éligible à ce dispositif

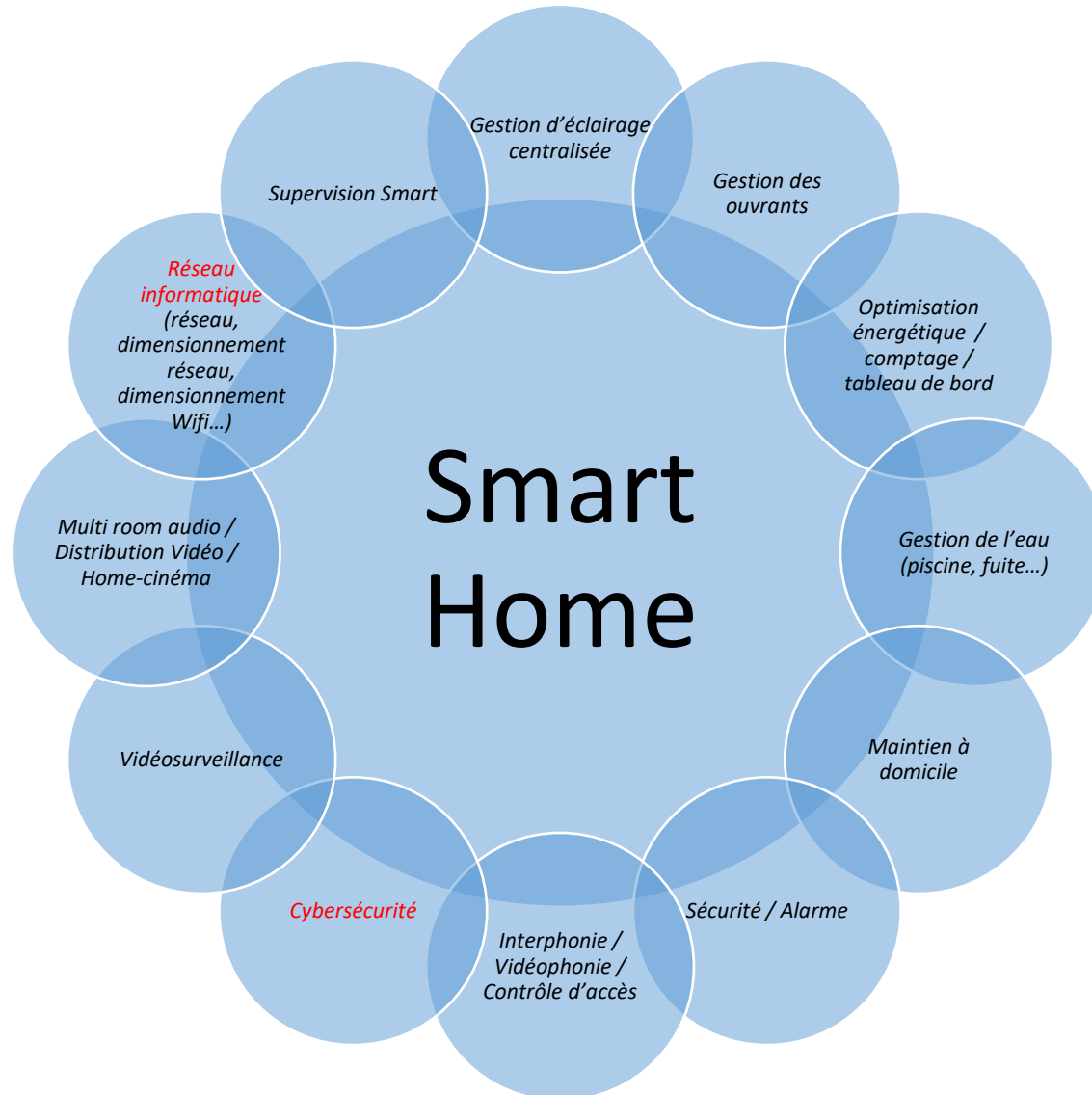
- Gestion d'éclairage centralisée
- Gestion des ouvrants
- Optimisation énergétique / comptage / tableau de bord
- Gestion de l'eau (piscine, fuite...)
- Sécurité / Alarme
- Interphonie / Vidéophonie / Contrôle d'accès
- **Cybersécurité (PAS DE SOUS-TRAITANCE POSSIBLE SUR LES NIVEAUX COUVERTS PAR LE DISPOSITIF)**
- Vidéosurveillance
- Multiroom audio / Distribution Vidéo / Home-cinéma
- **Réseau informatique** (réseau, dimensionnement réseau, dimensionnement Wifi...) **(PAS DE SOUS-TRAITANCE POSSIBLE SUR LES NIVEAUX COUVERTS PAR LE DISPOSITIF)**
- Supervision Smart (pilotage et visualisation de la domotique et du multimédia en local et à distance sur smartphone, tablette, ordinateur, réalisation d'interface graphique de supervision)

✓ **Mode de preuve : doit apparaître dans les dossiers déposés, DOE, contrats, agréments (type APSAD, Qualifelec « bâtiment connectés », mention « Réseau de Communication », mention « administration de réseau »...)**

Mise en valeur sur la fiche du prestataire (site AFNOR Certification, liste des membres SBA)

Le dispositif intégrateur smart home

LES DOMAINES DE COMPÉTENCES => VERS DES SPÉCIALISATIONS RS2 ?



Ok convergence et Recouvrement des Spécialisations très importants

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion plénière #2 –24 novembre 2020

- **Q&A**
- **Date prochaine réunion**

Merci à tous!