



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 54536

### Texte de la question

M. Guillaume Chevrollier attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur le règlement de litiges entre consommateurs et sociétés partenaires d'EDF. Suite au démarchage d'entreprises pour l'installation d'équipements énergétiques divers, il arrive que des clients soient confrontés à des problèmes de malfaçon, d'abandon de chantier, voire de fermeture de sociétés peu scrupuleuses avant finition des travaux. Les associations de consommateurs sont submergées de cas de litiges difficiles à résoudre. Il vient donc lui demander ce que le Gouvernement entend faire pour inciter EDF à procéder un contrôle approfondi de ses entreprises partenaires.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est très vigilant aux difficultés rencontrées par certains clients, ayant fait réaliser des opérations d'économies d'énergie par des professionnels partenaires des fournisseurs d'énergie, pour obtenir des réparations en cas de litige. Le réseau des professionnels « Partenaires Solutions Habitat d'EDF » est composé de près de 4 000 professionnels du bâtiment qualifiés pour réaliser des travaux liés aux économies d'énergie. Ces professionnels ont conclu avec EDF un contrat de partenariat, au titre duquel ils s'engagent à la performance des produits installés et au respect des règles de l'art dans leur mise en œuvre, ainsi qu'à respecter, dans l'accompagnement des clients, une démarche commerciale non trompeuse, une écoute réelle du client et l'apport de réponse adaptée au besoin du client. Au titre du partenariat, ils s'engagent en particulier à traiter toutes les réclamations des clients, et, le cas échéant, à prendre les mesures correctrices nécessaires sous un mois. L'entreprise a mis en place un site Internet dédié [AD1] ([travaux.edf.fr/est-il-partenaire-solutions-habitat-EDF](http://travaux.edf.fr/est-il-partenaire-solutions-habitat-EDF)), permettant de vérifier qu'un professionnel est membre de son réseau et de prendre connaissance des avis donnés par les clients ayant déjà réalisé des travaux avec ce professionnel. L'entreprise a par ailleurs, à plusieurs reprises, résilié son contrat avec des professionnels n'en respectant pas les termes. Par ailleurs, EDF s'est engagé à accompagner ses clients en cas de litige, quand bien même, sur le plan contractuel, EDF n'assure pas la responsabilité des travaux réalisés. Cet enjeu fera l'objet d'une attention particulière dans le cadre du renouvellement du contrat de service public entre l'État et EDF. Il convient par ailleurs de rappeler que des critères portant sur la qualification des entreprises sont désormais obligatoires pour pouvoir bénéficier des dispositifs d'aides publics dans le cadre de travaux de rénovation énergétique et d'installation d'équipement de production d'énergie (CITE, Eco-PTZ, CEE). Seules les [AD2] entreprises qui disposent d'une qualification « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE) répondent à ces critères. Les critères d'obtention de la qualification RGE sont exigeants. Ils reposent sur des exigences tant de formation du personnel, que de moyens techniques ou de contrôles des prestations effectuées. Ils permettent également de garantir que les professionnels disposent des assurances adéquates, et notamment qu'ils sont couverts par une garantie décennale, qui couvre les dommages les plus importants empêchant l'utilisation normale du logement. L'arrêté du 1er décembre 2015 relatif aux critères de qualification prévoit par ailleurs la mise en place par les organismes de qualification d'une procédure de traitement des réclamations émanant des clients des entreprises titulaires de la qualification qui peut conduire à la suspension ou au retrait de la qualification. En parallèle, l'Agence de

l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) informe les particuliers sur les démarches à mener en amont des travaux pour se prémunir de problèmes ultérieurs, ainsi que les démarches possibles en cas de litiges, notamment à travers son guide « Gérer un litige lié à des travaux dans un logement ».

## Données clés

**Auteur :** [M. Guillaume Chevrollier](#)

**Circonscription :** Mayenne (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 54536

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Écologie, développement durable et énergie

**Ministère attributaire :** Environnement, énergie et mer

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [29 avril 2014](#), page 3492

**Réponse publiée au JO le :** [16 mai 2017](#), page 3567