



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Lutte contre les pratiques peu scrupuleuses d'acteurs de la rénovation thermique

Question écrite n° 36301

Texte de la question

M. Jean-Louis Touraine interroge Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur la lutte contre les pratiques peu scrupuleuses de certains acteurs du secteur de la rénovation énergétique des logements. Aujourd'hui, le marché de la rénovation énergétique des bâtiments représente un chiffre d'affaires d'environ 31 milliards d'euros par an et plus de 218 000 emplois (ADEME, 2017). Cela concerne chaque année plus d'un million de ménages engageant des travaux de rénovation énergétique. Même si des chiffres précis manquent, les fraudes sont importantes, selon l'association de consommateurs UFC-Que choisir. Ainsi, l'agence Tracfin a, dès 2016, alerté sur « l'accroissement des dossiers liés aux fraudes aux certificats d'énergie avec 14 transmissions au parquet pour des enjeux cumulés supérieurs à 80 millions d'euros, dont 12 liés à la criminalité organisée ». En 2019, elle avait atteint le nombre de 90 enquêtes, dont 30 affaires transmises à la justice, pour un montant de fraude présumée de 100 millions d'euros. Par ailleurs, 1 770 plaintes de consommateurs ont été recensées sur le secteur de la rénovation énergétique par la DGCCRF entre août 2018 et août 2019 (un chiffre en hausse de 20 % par rapport à l'année précédente). Depuis septembre 2020, les contrôles des chantiers par les organismes de qualification ont été renforcés, tandis qu'une nouvelle nomenclature des travaux est applicable depuis le début de cette année. Il souhaiterait toutefois savoir s'il n'était pas envisagé de faire contrôler chaque projet par un tiers de confiance agréé, dans la perspective d'un meilleur service rendu aux ménages.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à la protection économique du consommateur dans le secteur de la rénovation énergétique. La direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF), notamment, est mobilisée sur cette problématique, eu égard au niveau élevé de plaintes observées dans ce secteur. Elle conduit des actions répressives et préventives. Ainsi, une enquête pluriannuelle cible le secteur de la rénovation énergétique des bâtiments (énergies renouvelables et rénovation thermique), en raison de la persistance et de la gravité des pratiques déloyales et frauduleuses relevées. En 2020, sur 700 établissements contrôlés, 50 % avaient des pratiques irrégulières, qui ont donné lieu à plusieurs centaines de suites. En 2021, un programme de contrôles renforcés et ciblés prévoyant près de 900 visites d'opérateurs a été mis en place. En outre, en s'appuyant sur les possibilités offertes par la loi énergie et climat, les services de l'État et notamment les services des impôts, des douanes, de la DGCCRF, et du Pôle national des CEE (certificats d'économies d'énergie) au ministère de la transition écologique, ont renforcé l'échange d'informations pour accroître la réactivité et l'efficacité de la lutte contre les fraudes. Au-delà de ces actions de contrôle, les pouvoirs publics ont mis en œuvre plusieurs mesures à caractère préventif, afin d'écarter autant que faire se peut le risque de pratiques frauduleuses. En premier lieu, il convient de permettre aux consommateurs d'effectuer un choix éclairé entre les entreprises de la rénovation énergétique. C'est pourquoi a été mis en place le label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), qui est censé permettre l'identification des entreprises les plus vertueuses. Des travaux menés par le ministère de la transition écologique avec l'ensemble des parties prenantes ont conduit à renforcer la qualité et la fiabilité de ce label. S'agissant plus particulièrement du

démarchage téléphonique, qui constitue un point d'entrée privilégié des acteurs les moins scrupuleux, la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, a posé le principe d'une interdiction de tout démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf contrat en cours. La DGCCRF a prévu un plan de contrôle spécifiquement axé sur le respect de cette disposition législative en 2021. Par ailleurs, un groupe de travail a été mis en place au sein du Conseil National de la Consommation (CNC), afin d'organiser une réflexion et une concertation avec des représentants des associations de consommateurs et des fédérations professionnelles sur les activités relatives à la rénovation énergétique. Ces travaux devraient déboucher sur de nouvelles propositions prochainement. Enfin, le Gouvernement partage le point de vue selon lequel un accompagnement personnalisé par un expert indépendant, notamment pour les chantiers les plus complexes, peut permettre au consommateur de bien appréhender les travaux de rénovation énergétique, de choisir des artisans de confiance et de réaliser l'ensemble des démarches administratives. C'est pourquoi le dispositif d'aides publiques s'appuyant sur Ma PrimeRénov' prévoit déjà, depuis le 1er janvier 2020, un forfait d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les ménages souhaitant se faire accompagner dans la réalisation de leurs travaux. Ce financement est actuellement de 150 euros, cette prestation devant obligatoirement être effectuée par une entreprise différente de celle qui réalise les travaux, par souci d'indépendance. En outre, les ménages aux revenus modestes et très modestes peuvent bénéficier de l'offre « Habiter Mieux Sérénité » de l'Agence nationale de l'habitat, qui garantit un accompagnement par un professionnel (une association spécialisée ou un bureau d'études) dans une démarche de rénovation globale. Depuis son lancement en 2011, plus de 450 000 logements ont bénéficié de ce dispositif.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Louis Touraine](#)

Circonscription : Rhône (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36301

Rubrique : Bâtiment et travaux publics

Ministère interrogé : [Logement](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2021](#), page 1323

Réponse publiée au JO le : [28 septembre 2021](#), page 7178