



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Arnaque isolation à 1 euro

Question écrite n° 37158

Texte de la question

M. Grégory Labille alerte Mme la ministre de la transition écologique sur les agissements malhonnêtes de certaines entreprises à propos des offres isolation à 1 euro. Singulièrement, M. le député a reçu le témoignage d'une habitante de la 5ème circonscription de la Somme dont le mobilier et la maison ont été dégradés par des artisans peu scrupuleux laissant l'ouvrage inachevé une fois que la facture autorisant le virement pour l'entreprise fut signée par Mme F. Cette dernière avait été mise en contact avec une entreprise éligible à la prime isolation à 1 euro à la suite d'une publicité sur Facebook. Après quelques échanges de *mails*, l'entreprise lui demande de lui envoyer des photos afin de réaliser les travaux d'isolation prévus. Quelques jours après, quatre ouvriers sont venus réaliser les travaux de Mme F. chez elle. Sans que le chantier ne soit terminé, les ouvriers ont fait signer, en insistant de manière véhémement, à Mme F. le contrat de livraison de l'ouvrage et ont aussitôt quitté la maison. Mme F., dont le mari est handicapé, estime avoir été victime d'une entreprise malhonnête dans la mesure où, si elle n'a en effet payé qu'un euro, les travaux ont laissé des dommages importants dans sa maison, notamment au niveau des prises, et que l'isolation a été très mal faite. Elle s'indigne également que de telles entreprises puissent profiter de cette mesure publique sans qu'une évaluation des travaux soit effectuée par le ministère ou un organisme de l'État avant que le virement ait lieu. Ainsi, il se demande si un service administratif procède à une vérification de la conformité des travaux réalisés, permettant ainsi de valider les virements à effectuer dans le cadre de la prime isolation à 1 euro, et si des mesures sont prises quand il est avéré que des entreprises en détournent l'utilisation de manière malhonnête.

Texte de la réponse

Chaque année, entre un et deux millions de ménages engagent des travaux de rénovation énergétique. Face à ce volume important de travaux et afin de préserver la confiance des Français dans les travaux de rénovation énergétique, il est nécessaire de s'assurer de leur qualité en effectuant des contrôles réguliers. C'est pourquoi la lutte contre les pratiques abusives en matière de rénovation énergétique constitue une priorité du Gouvernement. Depuis fin 2019, les équipes ministérielles sont ainsi mobilisées pour proposer un plan cohérent de lutte contre les pratiques frauduleuses ; différents travaux ont associé l'ensemble de la chaîne des acteurs impliqués (professionnels et entreprises du secteur, représentants des consommateurs ou d'associations de défense de l'environnement...) et ont permis notamment de définir les priorités d'actions pour la filière. Parmi les mesures de ce plan, un renforcement du label reconnu garant de l'environnement (RGE), qui conditionne l'accès aux aides à la rénovation énergétique et qui doit être détenu par les entreprises qui proposent des offres de rénovation bénéficiant du soutien de l'État ou des Certificats d'économies d'énergie (CEE), a été adopté. Les organismes chargés de délivrer le label RGE réalisent déjà de nombreux contrôles sur des chantiers de travaux de rénovation : le principal organisme, Qualibat, a ainsi réalisé plus de 16 000 audits en 2020. Le renforcement de ce label rendra plus fortes les exigences auprès de ces entreprises, y compris quant à leurs pratiques commerciales (non-respect de l'obligation d'information précontractuelle, pratiques commerciales déloyales, démarchage commercial abusif). De plus, une campagne de sensibilisation du grand public aux « bons réflexes » à adopter a été lancée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression

des fraudes (DGCCRF). Le nombre de contrôles auxquels les entreprises RGE sont soumises sera aussi augmenté pour les domaines de travaux les plus susceptibles d'engendrer des non-conformités aux règles de l'art. Le choix des chantiers à contrôler sera désormais réalisé de façon aléatoire. En complément, dans le cadre des Certificats d'économies d'énergie (CEE), un contrôle systématique par un organisme de contrôle est déjà mis en œuvre pour les opérations d'isolation de réseaux d'eau chaude. Depuis le 1er avril 2018, l'obligation de contrôle sur site par un organisme accrédité de 5 à 10 % des opérations d'isolation des combles sélectionnées aléatoirement, puis sur les opérations d'isolation des planchers bas, a été expérimentée. Cette obligation a été généralisée au 1er septembre 2020 à toutes les opérations d'isolation de combles et de planchers bas (y compris hors coup de pouce) avec un taux de 10 % (et 30 % en tenant compte des contrôles par appels téléphoniques), et a été étendue à l'isolation des murs au 1er janvier 2021 (10 % de contrôles satisfaisants sur le lieu de l'opération et en tout 30 % des opérations contrôlées par contact). Enfin, les rénovations globales sont également soumises pour les opérations effectuées dans le cadre des chartes coup de pouce à des contrôles sur site systématiques par des bureaux de contrôle accrédités. Par ailleurs, le Pôle national CEE (PNCEE), unité du ministère de la transition écologique, réalise ses propres contrôles. Près de 600 contrôles ont été lancés par le pôle depuis le 1er janvier 2015 et ont conduit à prononcer 75 sanctions, qui représentent un volume d'annulations de CEE cumulées de 3,2 TWh cumac et des sanctions pécuniaires cumulées de plus de 17 millions d'euros. Près de 17 TWh cumac non conformes ont également été retirés par les demandeurs des CEE de leurs dossiers, ou directement rejetés par l'administration suite à ses contrôles. Au total cela représente plus de 100 millions d'euros de « CEE » qui ont été retirés du dispositif, et devront être remplacés par les obligés sous la forme de CEE conformes. Cinq sociétés se sont vu également retirer leur éligibilité, ce qui leur interdit de poursuivre les dépôts de demandes de CEE. Ces sanctions sont depuis 2015 rendues publiques par leur publication au Journal Officiel. D'autre part, depuis 2019, le PNCEE lance également des contrôles sur site via des marchés publics lui permettant de faire contrôler les opérations par des bureaux de contrôles accrédités. Ainsi, sur l'année 2020, avec un budget de 1,1 M€, le PNCEE a commandé plus de 4 000 contrôles sur site par des bureaux de contrôles accrédités dont près de la moitié sont finalisés. Sur l'année 2021, le PNCEE aura commandé 10 000 contrôles sur site (budget de 2,5 M€), et fait envoyer 10 000 questionnaires par courrier aux bénéficiaires de travaux. Sur l'année 2022, une commande d'au moins 20 000 contrôles du site (budget d'au moins 5 M€) est en cours de préparation. Sauf nouvelle augmentation du budget attribué aux contrôles sur site, le marché utilisé pour l'année 2022 pourra être reconduit deux années supplémentaires. Pour les opérations d'isolation de combles et de planchers bas, le cadre réglementaire des CEE dispose en particulier un délai de 7 jours entre la visite préalable par l'entreprise qualifiée RGE et le début des travaux, et un contrôle des travaux par échantillonnage aléatoire réalisé par un bureau de contrôle (l'entreprise qualifiée RGE étant par ailleurs elle-même soumise à des contrôles par l'organisme RGE lui ayant délivré le label). Concernant le type de signalement évoqué par l'honorable parlementaire, communiquer à cee@developpement-durable.gouv.fr l'identité de l'obligé qui a incité le ménage à réaliser une opération d'économies d'énergie et/ou l'identité du ménage, permettra au Pôle national CEE de déclencher une enquête spécifique sur ce dossier, s'il a fait l'objet d'une demande de CEE. Les services locaux de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) ont quant à eux réalisé en 2020 plus de 10 000 contrôles sur les aides historiques de l'agence. Un dispositif de maîtrise des risques particulier est appliqué à la nouvelle prime MaprimeRenov'. Le démarrage du dispositif a donné lieu à un contrôle de premier niveau de 40 % des dossiers jusqu'à fin mai 2020. Au total plus de 18 000 dossiers ont fait l'objet d'un contrôle de premier niveau en 2020. En complément, 2 514 dossiers ont été soumis à des contrôles sur place, soit un taux de contrôle de l'ordre de 5 % des dossiers payés. Les travaux de lutte contre la fraude de l'agence ont par ailleurs permis en 2020 le traitement de 79 signalements ou suspicions de fraudes qui ont donné lieu à plus d'une trentaine de démarches administratives et judiciaires (courriers de rappels à l'ordre, signalements DGCCRF ou dépôt de plainte). En outre, la DGCCRF pilote depuis plusieurs années un programme de contrôles renforcés visant l'ensemble des professionnels de la rénovation énergétique au stade précontractuel, dont une partie cible en particulier les opérations coups de pouce dites "à 1 euro". L'enquête nationale réalisée en 2019 dans le secteur de la rénovation énergétique par les services de la DGCCRF a donné lieu à un nombre important de suites : 128 avertissements (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), 113 injonctions administratives, 101 procès-verbaux pénaux, 52 procès-verbaux administratifs. Le secteur de la rénovation énergétique représente, en 2019, 30 % des amendes administratives prononcées pour non-respect des règles relatives au démarchage téléphonique (dispositif Bloctel), soit environ 800 000 euros sur les 2,5 M€ d'amendes au total. Confrontée au phénomène de fraude dans l'exercice quotidien de ses missions,

la Gendarmerie s'est associée aux travaux interministériels de lutte contre les fraudes à la rénovation énergétique pour mettre en place des dispositifs coordonnés de préventions à l'égard de la population. Enfin, lorsqu'un particulier rencontre un problème, il doit pouvoir trouver un moyen rapide de signaler ses difficultés et d'obtenir une réponse. Un nouveau formulaire de signalement des situations frauduleuses a été mis en ligne sur la plateforme publique FAIRE disponible à l'adresse www.faire.gouv.fr/iframe/reclamation. Il permet de couvrir l'ensemble des situations difficiles que peut rencontrer un ménage tout au long de son parcours de rénovation et les demandes seront remontées aux organismes concernés et chargés de la réponse (organisme qualificateur RGE, Pôle national CEE, Direction départementale de la protection des populations, etc.). De façon plus générale, les modes de réclamation suivants restent en vigueur : - en cas de malfaçons, les administrés sont invités à se rapprocher dans un premier temps du professionnel ayant facturé les travaux, afin qu'il apporte les mesures correctives. Si un désaccord apparaît entre ce professionnel et le ménage, un recours auprès du médiateur de la consommation est possible : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso> ou du conciliateur de justice (pour un montant inférieur à 4 000 €) : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1736> ; - en cas de difficulté à obtenir le versement d'une prime CEE, chaque fournisseur d'énergie auprès duquel un dossier de demande de prime CEE a été monté doit communiquer les coordonnées d'un médiateur de la consommation lors de la proposition de cette prime ; - en cas de pratique commerciale potentiellement trompeuse, les particuliers ont également la possibilité de prendre contact avec la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) de leur département (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>) en fournissant l'ensemble des documents pertinents (document mentionnant les primes, devis, facture, etc.) afin d'examiner si des pratiques sont susceptibles de recevoir une qualification juridique au regard des règles relatives aux pratiques commerciales trompeuses figurant dans le droit de la consommation, ainsi que d'obtenir des informations sur les moyens de faire valoir leurs droits. La DGCCRF a également mis en ligne une plateforme numérique appelée SignalConso pour permettre aux bénéficiaires de signaler leurs difficultés : <https://signal.conso.gouv.fr/>.

Données clés

Auteur : [M. Grégory Labille](#)

Circonscription : Somme (5^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37158

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Transition écologique](#)

Ministère attributaire : [Transition écologique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 mars 2021](#), page 2260

Réponse publiée au JO le : [31 août 2021](#), page 6545