



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Opération « Isolation des combles à 1 euro »

Question écrite n° 3943

Texte de la question

M. Dominique Potier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, sur les offres commerciales d'isolation des combles à 1 euro à destination des ménages en situation de précarité énergétique. Ces solutions d'isolation par soufflage des combles perdus sont proposées aux ménages en situation de grande précarité énergétique par des opérateurs susceptibles de monétiser les certificats d'économie d'énergie (CEE) pour un montant couvrant la totalité du coût des travaux. Les opérateurs assurent en direct la commercialisation de l'offre, le contact client et la fourniture de l'isolant (généralement grâce à un partenariat avec un industriel) et sous-traitent la mise en œuvre à un artisan qualifié RGE. Or on peut constater aujourd'hui des abus et des négligences de la part de certains opérateurs qui se traduisent par des attitudes commerciales répréhensibles ou par des résultats médiocres en terme de mise en œuvre et donc de performance énergétique. Ces dérives concernent : le démarchage abusif se revendiquant d'un organisme d'État ou d'une collectivité, le harcèlement téléphonique, la réalisation de travaux sans devis et sans visite technique préalable, le non-respect du délai de rétractation avant de commencer les travaux, un manque de qualité dans la réalisation des travaux (dégradation de l'habitat, malfaçons pouvant aller jusqu'à entraîner des sinistres). Un niveau minimum d'information du consommateur, autour de cinq préalables à l'intervention, permettrait de le protéger contre ces dérives et garantir la qualité des travaux : s'assurer qu'il est prévu un contact téléphonique préalable pour analyser les besoins et la situation ; exiger, avant tous travaux, la présentation d'un devis détaillant les surfaces à traiter, les matériaux utilisés, la possibilité de rétractation sous délai ainsi que les conditions générales d'intervention ; prévoir une visite technique sur place du professionnel pour vérifier la faisabilité du chantier, les conditions d'accessibilité et les éléments sensibles en termes de sécurité ; vérifier la qualification RGE du professionnel qui réalise les travaux ; prendre contact avec un Point rénovation info service pour accompagner techniquement et financièrement la démarche et pour vérifier notamment que le recours à l'opération « combles à 1 euro » n'handicape pas la concrétisation de travaux plus qualitatifs et potentiellement mieux subventionnés (via l'ANAH notamment). Alors que la rénovation énergétique représente un enjeu majeur de la lutte conjointe contre le réchauffement climatique et contre la pauvreté, il serait pertinent de prévoir, face aux pratiques abusives, la généralisation d'un contrôle régulier des opérateurs sur les procédures technico-commerciales et la qualité des réalisations. Il souhaiterait savoir s'il estime que la mise en place de telles mesures est de nature à garantir tant la protection du consommateur que l'atteinte de l'objectif de réduction des consommations d'énergie à l'origine de cette initiative.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) diligente régulièrement des contrôles relatifs aux pratiques commerciales, mises en œuvre par des professionnels peu scrupuleux, du secteur de l'installation d'équipements permettant d'améliorer l'efficacité énergétique de leur domicile. En 2016, 362 établissements ont été contrôlés sur le territoire (distributeurs, démarcheurs, sous-traitants, établissements de crédit partenaires de ces professionnels, etc.), sur la base de plaintes reçues. Les constats des enquêteurs ont donné lieu à la rédaction de 61 avertissements, 63 injonctions

administratives, 61 procès-verbaux ainsi que de 14 amendes administratives. Les manquements constatés concernent essentiellement les contrats conclus hors établissement commercial, les pratiques commerciales utilisées, les contrats de crédit affecté et la qualification des professionnels. Un nombre significatif de pratiques commerciales sont qualifiées, après enquête, de trompeuses voire d'agressives et, à ce titre, font l'objet de suites contentieuses pénales. Concernant le contrôle des opérations réalisées dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE), celui-ci est effectué par un organisme dédié, rattaché à la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) : le Pôle national des certificats d'énergie (PNCEE). Il peut prononcer des sanctions à l'encontre des sociétés qui déposent les dossiers de demande de CEE (les obligés), et qui sont, à ce titre, responsables de la conformité des opérations réalisées. Les litiges commerciaux entre les professionnels (entreprise de travaux) et leurs clients (particuliers) relèvent du droit des contrats, pour lequel seul le juge civil est compétent. Les particuliers peuvent se rapprocher d'un point info-service géré par l'ADEME, afin d'être conseillés, de manière pertinente et indépendante, sur les travaux d'efficacité énergétique qu'ils pourraient réaliser. Une campagne de sensibilisation sur le sujet a d'ailleurs été réalisée à cet effet par la DGCCRF en 2016. Dans le prolongement des contrôles réalisés en 2016 et en 2017 dans le secteur de la rénovation énergétique, les services d'enquête continueront à exercer leur vigilance en 2018 et engageront des poursuites contre les professionnels qui se rendraient coupables d'infractions ou manquements au code de la consommation.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Potier](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (5^e circonscription) - Nouvelle Gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3943

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : [Transition écologique et solidaire](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 décembre 2017](#), page 6518

Réponse publiée au JO le : [10 avril 2018](#), page 3007