



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 16ème législature

### Escroqueries dans le cadre des opérations de rénovation énergétique

Question écrite n° 1003

#### Texte de la question

Mme Émilie Bonnivard alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur la multiplication des escroqueries en matière d'opérations de rénovation énergétique. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux devait interdire toutes les opérations de rénovation énergétiques réalisées par téléphone, mais on constate que malheureusement ces pratiques illégales perdurent. Le secteur de la rénovation énergétique, avec les dispositifs incitatifs et les subventions de l'État, à travers le dispositif « MaPrimeRénov' », notamment pour les pompes à chaleur qui permettent de financer la conversion écologique de l'habitat, est tout particulièrement vulnérable aux escroqueries. En effet, les aides peuvent constituer de véritables appâts qui déguisent en réalité des pratiques commerciales abusives, mensongères ou trompeuses. Devant le manque d'information des entreprises peu scrupuleuses vis-à-vis des clients ou de labels de qualité mensongers, les clients peuvent être poussés à la souscription de crédits. C'est pourquoi face à cette situation qui perdure, elle souhaite interroger le Gouvernement sur sa volonté de renforcer son contrôle en amont sur les opérations de rénovation énergétique réalisées par téléphone afin de faire stopper les mécanismes abusifs. Il convient également de mieux protéger les consommateurs en certifiant la régularité de chacune des entreprises grâce à la mise en place d'un contrôle de l'utilisation des logos de l'État.

#### 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 dans le cadre de la transition écologique. Dans ce domaine, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est particulièrement mobilisée dans le cadre de son plan de contrôles pluriannuel dédié à ce secteur d'activité, eu égard au niveau élevé de plaintes observé. Ainsi, pour l'année 2021, malgré la crise sanitaire, 667 établissements ont été contrôlés par les services de la DGCCRF dans le cadre d'un programme de contrôles renforcés et ciblés. Les anomalies constatées ont donné lieu à 132 avertissements (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), 112 injonctions administratives (demande de remise en conformité des opérateurs à leurs obligations légales et réglementaires), 89 poursuites pénales et 33 procès-verbaux visant au prononcé d'amendes administratives. Cette enquête a été complétée par un volet complémentaire dédié spécifiquement aux opérations « coup de pouce » (travaux d'isolation et d'installation de pompes à chaleur offrant un faible reste à charge pour les ménages, car financées par des CEE bonifiés), qui présentent généralement un niveau de fraudes plus important. 149 établissements ont ainsi été contrôlés, ce qui a conduit à la rédaction de 21 avertissements, 17 injonctions, 7 procès-verbaux administratifs et 18 procès-verbaux pénaux (taux d'anomalie de 36,2%). La pression de contrôle a été renforcée en 2022, avec un objectif atteint de 1 000 visites de professionnels du secteur de la rénovation énergétique, et ce secteur demeurera prioritaire en termes de contrôles en 2023. En s'appuyant sur les possibilités offertes par la loi énergie et climat du 8 novembre 2019, 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 en sus renforcé leurs échanges d'informations, ce qui a permis d'accroître la réactivité et l'efficacité de la lutte contre les fraudes. Ce dispositif a été étendu aux service de l'État chargés de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités, de la lutte contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ainsi qu'aux fonctionnaires et agents de la police nationale, de la police municipale et de la gendarmerie nationale, aux unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales et à l'agence nationale pour l'amélioration de l'habitat par la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets. 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 doit permettre l'identification des entreprises qualifiées. 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, avec des évolutions intervenues en 2020 et en 2021 afin de renforcer les conditions d'audit des chantiers réalisés par les professionnels labellisés. Les exigences de ce label à l'égard de ces entreprises ont donc été accrues, et incluent notamment désormais leurs pratiques commerciales (obligations d'information précontractuelle, absence de pratiques commerciales déloyales et de démarchage téléphonique illicite). Par ailleurs, le choix des chantiers à contrôler est réalisé de façon aléatoire par les organismes de qualification. 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 de son interdiction totale dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf en cas de contrat en cours. La DGCCRF a déployé un plan de contrôle spécifiquement axé sur le respect de cette disposition législative dès 2021, qui a été reconduit en 2022. Des amendes, d'un montant dissuasif (qui peuvent atteindre plusieurs centaines de milliers d'euros pour les plus importantes d'entre elles) sont systématiquement prononcées dès lors que des manquements sont relevés. Enfin, dans le cadre de la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, le Gouvernement a soutenu la création de mon accompagnateur'rénov, un tiers de confiance indépendant. Son action vise ainsi à simplifier le parcours de rénovation des consommateurs, grâce à un accompagnement personnalisé à chaque étape du projet dans ses différentes dimensions (technique, sociale, administrative et financière). Ce dispositif va entrer en vigueur progressivement à compter du 1er janvier 2023 pour certaines catégories de travaux et permettra de sécuriser davantage la définition et la réalisation des projets de rénovation énergétique des particuliers.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Émilie Bonnivard](#)

**Circonscription :** Savoie (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 1003

**Rubrique :** Crimes, délits et contraventions

**Ministère interrogé :** Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

**Ministère attributaire :** Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [6 septembre 2022](#), page 3926

**Réponse publiée au JO le :** [1er novembre 2022](#), page 5090