

15ème législature

Question N° : 31243	De M. Charles de la Verpillière (Les Républicains - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > énergie et carburants	Tête d'analyse > Sociétés de courtage - rénovation énergétique	Analyse > Sociétés de courtage - rénovation énergétique.
Question publiée au JO le : 21/07/2020 Réponse publiée au JO le : 01/12/2020 page : 8679		

Texte de la question

M. Charles de la Verpillière appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance, sur les sociétés offrant des services de type « courtage » et gestion des demandes d'aides financières pour les travaux de rénovation énergétique. Ces sociétés proposent leurs services sur internet, mettent en relation le client avec des artisans et constituent ensuite les dossiers pour l'obtention des primes d'État. Cependant, certains clients peinent à recevoir *in fine* les pièces ou informations promises pour les primes d'État ou crédits d'impôts. Il lui demande quelle est la position du Gouvernement quant aux activités de ces entreprises et si la DGCCRF assure une surveillance et des contrôles dans ce secteur.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à la protection économique du consommateur dans le secteur de la rénovation énergétique qui va bénéficier, dans le cadre du plan de relance économique, d'une hausse massive des aides publiques au profit des ménages, au travers notamment du dispositif Ma Prime Rénov'. Dans ce contexte, des sociétés de courtage et de gestion de projets de rénovation énergétique se sont développées sur le créneau de l'accompagnement des particuliers : analyse des besoins de travaux des ménages, sélection d'artisans et proposition de devis, gestion des demandes d'aides financières (Ma Prime Rénov, certificats d'économies d'énergie) et plus généralement des démarches administratives, etc... Ces opérateurs mettent en avant leur rôle de « facilitateur ». En se présentant comme des interlocuteurs uniques fiables, assurant aux consommateurs une prestation clés en main, ils promettent un gain de temps et d'argent en sécurisant chaque étape du parcours de travaux, dont l'organisation et le suivi peuvent être anxiogènes pour les ménages. La DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) est pleinement mobilisée sur le secteur de la rénovation énergétique, eu égard au niveau élevé de plaintes observé dans ce secteur. Elle réalise des enquêtes régulières visant l'ensemble des opérateurs intervenant sur la chaîne de valeur et donne les suites appropriées à chaque fois que des anomalies et manquements sont relevés et notamment des suites administratives et pénales, lorsque des pratiques commerciales trompeuses sont mises en évidence. Ainsi, le montant total d'amendes administratives notifiées par les services de la DGCCRF à des opérateurs intervenant dans le secteur de la rénovation énergétique est passé de 53 656 € en 2018 à 398 320 € en 2019. Pour l'année 2020, un programme de contrôles renforcés et ciblés prévoyant plus de 600 visites d'opérateurs a ainsi été mis en place. D'ores-et-déjà, un nouveau programme de contrôles est prévu pour l'année 2021. Les services de la DGCCRF seront particulièrement vigilants à l'égard des pratiques commerciales des sociétés de courtage ou de gestion de projets. Par ailleurs, en novembre 2019, un plan d'actions interministériel contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique a été engagé par le Gouvernement. Il comportait



notamment une campagne de communication destinée au grand public, afin de lui fournir les conseils de vigilance et les réflexes à adopter en cas de projet de travaux de rénovation énergétique. En outre, des travaux menés avec les parties prenantes par le ministère de la transition écologique ont conduit à renforcer la qualité et la fiabilité du label RGE. L'objectif est d'améliorer la qualité des travaux au bénéfice des consommateurs et de valoriser les entreprises et artisans travaillant dans les règles de l'art. Enfin, le Gouvernement a soutenu un amendement présenté dans le cadre de la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et les appels frauduleux, qui a consacré le principe d'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf contrat en cours. Ainsi, toute une série de mesures ont été instaurées afin de renforcer la lutte contre la fraude, améliorer l'information des consommateurs et rétablir la confiance des ménages en matière de rénovation énergétique, au bénéfice des entreprises vertueuses.