



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>7960</b>	<b>De Mme Marietta Karamanli ( Nouvelle Gauche - Sarthe )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Économie et finances</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Transition écologique et solidaire</b>
<b>Rubrique &gt; énergie et carburants</b>	<b>Tête d'analyse &gt; Marché réglementation rénovation énergétique</b>	<b>Analyse &gt; Marché réglementation rénovation énergétique.</b>
Question publiée au JO le : <b>01/05/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>07/05/2019</b> page : <b>4357</b> Date de changement d'attribution : <b>05/09/2018</b> Date de renouvellement : <b>19/02/2019</b>		

### Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la réglementation des achats faits en matière de rénovation énergétique. En effet de nombreux propriétaires, parfois très modestes, se trouvent piégés par des offres mal conçues, mal exécutées ou tout simplement vendues dans des conditions de régularité discutables. Souvent ces achats sont faits sans que la performance annoncée par les vendeurs soit au niveau attendu, sans que les travaux à réaliser soient, en tout ou partie, exécutés, ou alors même que le vendeur est défaillant et les engagements, pris pour un financement à crédit, restent dus par les consommateurs. Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour assurer plus de transparence aux actes passés, plus de certification de la qualité des offres proposées et un accès au crédit strictement proportionné aux économies envisagées au titre de la production d'énergie ou des réductions de consommation rendues possibles.

### Texte de la réponse

Le plan de rénovation énergétique des bâtiments prévoit la réalisation de nombreuses améliorations des systèmes d'aides à la rénovation, des processus d'information et d'accompagnement des ménages, ainsi que des évolutions réglementaires tant dans le tertiaire que dans le résidentiel. Dans ce cadre, la signature commune de la rénovation « FAIRE », en cours de déploiement grâce à l'impulsion de l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) et du plan bâtiment durable, est par ailleurs l'occasion de mieux accompagner les ménages dans la voie des travaux de rénovation énergétique. Des travaux sont menés en concertation avec les professionnels de la rénovation énergétique et les organismes de qualification pour renforcer la qualification RGE (« reconnu garant de l'environnement »). Ils visent à : - rendre le dispositif plus cohérent et plus robuste en clarifiant le périmètre des domaines de travaux et en révisant la nomenclature des qualifications ; - renforcer le mécanisme d'audits de réalisation ; - clarifier le signe de qualité associé à l'offre globale de rénovation, afin de donner un signal clair et cohérent aux particuliers ; - améliorer le traitement des réclamations et la collaboration avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour lutter contre les pratiques illicites voire les entreprises fraudeuses. Par ailleurs, un certain nombre de recommandations simples peuvent être adressées aux ménages souhaitant réaliser des travaux : - vérifier que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux et la crédibilité de l'entreprise qui propose l'incitation : l'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour apprécier le sérieux

d'une entreprise ; - examiner la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles ; - être certain d'avoir reçu par écrit les éléments importants, et être vigilant sur la clarté des explications : les offres qui ne font pas apparaître clairement qui fournit l'incitation et dans quel cadre sont à éviter ; si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture il faut un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes. Enfin, on peut citer le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), qui repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie. Dans ce cadre, une bonification des actions pour le remplacement des anciennes chaudières par des chaudières performantes à énergies renouvelables ou à gaz, ainsi que pour l'isolation des combles et des planchers, a été mise en place en janvier 2019. Cette action massive, simple et lisible, doit aider tous les particuliers à sortir des énergies fossiles les moins performantes, à isoler leur logement et donc à diminuer significativement leurs factures de chauffage. L'objectif est, d'ici deux ans, de remplacer 600 000 chaudières, d'isoler 500 000 combles et 100 000 planchers. L'aide apportée par les CEE, dans certains cas couplée aux aides de l'agence nationale de l'habitat (Anah), permet de proposer aux ménages les plus modestes une offre à très faible reste à charge pour changer sa chaudière ou mener des travaux d'isolation. Les distributeurs de ces primes « coup de pouce chauffage » et « coup de pouce isolation », qu'ils soient fournisseurs d'énergie, fournisseurs de services énergétiques, acteurs publics, doivent signer une charte les engageant entre autres : - à verser une prime minimum à chaque ménage qui vient en déduction des coûts d'achat et d'installation du système de chauffage ou de l'isolation ; - à faire contrôler de façon aléatoire par un organisme tiers de contrôle 5 à 10 % des chantiers d'isolation réalisés au bénéfice des ménages en situation de grande précarité énergétique (et 2,5 à 5 % pour les autres ménages). Parmi les points de contrôle figurent la surface et la résistance thermique de l'isolation, ainsi que des éléments sur la qualité des travaux (répartition homogène de l'isolant, mise en place des aménagements nécessaires : pare-vapeur, coffrages de protection autour des conduits de fumées et des dispositifs d'éclairage encastrés, etc.). Ces offres sont référencées sur le site internet du ministère de la transition écologique et solidaire : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie>. Chaque offre a ses propres modalités d'organisation : réseau d'artisans dédié, choix de l'installateur par le ménage, recours à des artisans ayant un niveau renforcé de qualification. Certaines offres incluent l'avance de trésorerie, ou encore la maintenance annuelle des appareils installés. Il est utile de comparer les offres entre elles pour choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins, et le site [www.premiere-chaudieres.gouv.fr](http://www.premiere-chaudieres.gouv.fr) aide les ménages à se déterminer. En complément, l'écoprêt à taux zéro, accessible sans condition de revenus, est en cours de simplification. Dans tous les cas, l'entreprise qui isole le logement ou installe la chaudière doit être qualifiée RGE. Les ménages sont invités à signaler les entreprises défaillantes à l'organisme qualificateur, qui peut réaliser un audit et retirer la qualification si cela est justifié. Les entreprises RGE sont par ailleurs soumises au droit général applicable, notamment à l'obligation d'information précontractuelle prévue aux articles L. 111-1 et suivants du code de la consommation, aux règles relatives au crédit à la consommation, ou encore en matière de sous-traitance ou d'assurance.