



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> 4682	De Mme Sophie Panonacle ( Renaissance - Gironde )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transition énergétique		<b>Ministère attributaire</b> > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
<b>Rubrique</b> > énergie et carburants	<b>Tête d'analyse</b> > Lutte contre les installations litigieuses de panneaux photovoltaïques	<b>Analyse</b> > Lutte contre les installations litigieuses de panneaux photovoltaïques.
Question publiée au JO le : <b>17/01/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>21/03/2023</b> page : <b>2674</b> Date de changement d'attribution : <b>24/01/2023</b>		

### Texte de la question

Mme Sophie Panonacle interroge Mme la ministre de la transition énergétique sur la sensibilisation des particuliers aux pratiques frauduleuses en matière de vente de panneaux photovoltaïques. Alors que la transition écologique s'accélère dans le pays, les Français commencent à abandonner progressivement les énergies fossiles, au profit des énergies renouvelables. Les projets d'autoconsommation solaire se multiplient, offrant aux particuliers l'opportunité de prendre part à la transition énergétique et d'économiser jusqu'à 70 % sur leur facture d'électricité. C'est la raison pour laquelle de plus en plus de ménages souhaitent s'équiper de panneaux photovoltaïques. Cependant, cet enjeu de développement durable a eu pour effet d'attirer des entreprises peu scrupuleuses, qui diffusent de fausses informations sur l'achat de panneaux photovoltaïques, ainsi que leurs bénéfices. Des travaux pris en charge en totalité par l'État, des économies irréalistes, ou encore des démarchages frauduleux, font partie du *modus operandi* de ces sociétés, au mépris des bonnes pratiques. Ainsi, les escroqueries aux panneaux solaires se multiplient, laissant derrière elles des victimes endettées, le plus souvent en possession d'installations vétustes. Ce constat malheureux crée pour les victimes un sentiment d'injustice, qui se traduit par une défiance envers ces énergies d'avenir. Par conséquent, elle lui demande quelles mesures le Gouvernement peut mettre en place pour accroître la protection des particuliers faces à de telles escroqueries, qui tendent à compromettre la transition énergétique des ménages.

### Texte de la réponse

Le niveau de pratiques frauduleuses relevées dans le secteur de la rénovation énergétique, et plus particulièrement le segment des panneaux photovoltaïques, retient toute l'attention du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique. En effet, de nombreux consommateurs peuvent être abusés par des sociétés peu scrupuleuses qui profitent des aides publiques et privées éco-conditionnées pour leur proposer de s'équiper en panneaux photovoltaïques, en fondant leur discours commercial sur des arguments mensongers, portant notamment sur les performances énergétiques attendues et les économies escomptées. Certains particuliers ne sont pas informés de manière transparente et loyale des conditions financières applicables, ce qui les expose au risque de surendettement. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est depuis plusieurs années pleinement mobilisée sur la lutte contre la fraude dans le secteur de la rénovation énergétique, eu égard au niveau élevé de plaintes observé. Ainsi, pour l'année 2021, malgré la crise



sanitaire, 679 établissements ont été contrôlés dans le cadre d'un programme de contrôles renforcés et ciblés. Les anomalies constatées ont donné lieu à 131 avertissements (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), 111 injonctions administratives (demande de remise en conformité des opérateurs à leurs obligations légales et réglementaires), 89 poursuites pénales et 34 procès-verbaux visant au prononcé d'amendes administratives. Cette enquête a été complétée par un volet 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 certificats d'économie d'énergie (CEE) bonifiés), qui présentent généralement un niveau de fraudes plus important. 148 établissements ont ainsi été contrôlés par la DGCCRF sur la même période, ce qui a conduit à la rédaction de 20 avertissements, 17 injonctions, 7 procès-verbaux administratifs et 17 procès-verbaux pénaux. La pression de contrôle a encore été renforcée en 2022 et le demeurera en 2023, avec un objectif de 1 200 visites de professionnels du secteur de la rénovation énergétique. En outre, les services de l'État et notamment ceux des impôts, des douanes, de la DGCCRF, de l'Anah, de l'Ademe, du Pôle national des CEE (certificats d'économies d'énergie) au ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, ainsi que de la Gendarmerie et de la Police nationales ont renforcé leurs échanges d'informations pour accroître la réactivité et l'efficacité de la lutte contre les fraudes. Au-delà de ces actions de contrôle, les pouvoirs publics ont mis en œuvre plusieurs mesures à caractère préventif afin d'écartier 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 Reconnu Garant de l'Environnement (RGE) qui vise à faciliter l'identification des entreprises les plus vertueuses. 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, les évolutions intervenues en 2020 et en 2021 renforçant notamment 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). Enfin, depuis le 1er janvier 2023, le Gouvernement a mis en place « mon accompagnateur rénov », un tiers de confiance indépendant, qui va permettre de 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 pour plusieurs catégories de travaux et sécurisera davantage le parcours de rénovation énergétique des particuliers. De manière plus générale, pour rénover efficacement leur logement en toute confiance, il est fortement conseillé aux consommateurs de se renseigner, préalablement au lancement des travaux de rénovation énergétique, auprès d'interlocuteurs neutres et de confiance. C'est pourquoi ils peuvent prendre rendez-vous avec un conseiller du réseau France Rénov' qui les assistera gratuitement, afin de les aider à choisir les solutions techniques les mieux adaptées à leurs besoins et à identifier les aides financières dont ils peuvent bénéficier. Ce réseau constitue le service public d'information et de conseil sur la rénovation énergétique qui délivre des conseils neutres et indépendants et permet d'engager ensuite des travaux en toute sérénité. En cas de litige avec un professionnel, les consommateurs peuvent enregistrer leur signalement sur la plateforme Signal Conso (<https://signal.conso.gouv.fr/>), qui les mettra directement en contact avec les professionnels concernés. Le cas échéant, lorsque les problèmes viennent des pratiques commerciales des opérateurs, le signalement sera transmis à la direction départementale de la protection des populations territorialement compétente pour enclencher une enquête.