



16ème législature

Question N° : 7054	De M. Thomas Ménagé (Rassemblement National - Loiret)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > aide aux victimes	Tête d'analyse >Accompagnement des particuliers victimes d'escroquerie professionnelle	Analyse > Accompagnement des particuliers victimes d'escroquerie professionnelle.
Question publiée au JO le : 11/04/2023 Réponse publiée au JO le : 01/08/2023 page : 7255 Date de renouvellement : 18/07/2023		

Texte de la question

M. Thomas Ménagé attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le démarchage abusif dont sont victimes certains particuliers et qui peut déboucher sur des escroqueries de grande ampleur, après avoir été interpellé à ce sujet par plusieurs habitants de sa circonscription, dans le Gâtinais. Malgré les nombreuses initiatives législatives et réglementaires en la matière, nombre d'entre eux ont été ou sont sujets à des appels téléphoniques intempestifs d'opérateurs se présentant comme agréés par l'État et proposant des opérations d'installation ou de rénovation thermique ou énergétique en promettant une rentabilité substantielle. Ces particuliers engagent parfois des sommes importantes, de l'ordre de dizaines de milliers d'euros, en contractant au besoin un ou plusieurs crédits. Lorsqu'ils se retrouvent trompés par leur interlocuteur, ils n'ont souvent pas de possibilité de revenir sur leur engagement après avoir constaté l'arnaque dont ils ont été victimes. Les options qui leur sont offertes sont alors extrêmement limitées, se résumant généralement à assumer la charge morale et financière d'une action juridictionnelle, sans garantie de l'issue qui y sera donnée. Il lui demande donc quelles sont les mesures prises par son administration afin de faire cesser ces pratiques, quels en sont les résultats et, le cas échéant, quels dispositifs sont mis en place afin d'assurer l'accompagnement des particuliers victimes de ces manœuvres frauduleuses.

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 efficaces en nombre suffisant. 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 2022, 817 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 181 avertissements (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), 141 injonctions administratives (demande de remise en conformité des

opérateurs à leurs obligations légales et réglementaires), 108 poursuites pénales et 54 procès-verbaux visant au prononcé d'amendes administratives, ainsi que 2 procédures civiles. 447 des 817 établissements contrôlés dans le cadre de cette enquête étaient en anomalie, soit 54,7%. 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. Ce secteur est prioritaire en termes de contrôles en 2023, avec un objectif, de nouveau révisé à la hausse, de 1 200 visites par la DGCCRF. Par ailleurs, 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 et de la cohésion des territoires, ont 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 services 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'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 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 (obligation 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 et 2023. 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 est entré en vigueur le 1er janvier 2023 pour certaines catégories de travaux et va se déployer progressivement afin de sécuriser davantage la définition et la réalisation des projets de rénovation énergétique des particuliers.