



16ème législature

Question N° : 7601	De M. Jean-Luc Warsmann (Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires - Ardennes)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > publicité	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique rénovation énergétique	Analyse > Démarchage téléphonique rénovation énergétique.
Question publiée au JO le : 25/04/2023 Réponse publiée au JO le : 01/08/2023 page : 7258		

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les abus dans le démarchage effectué auprès des concitoyens en matière de rénovation énergétique de leur logement. Si le démarchage téléphonique est maintenant interdit, beaucoup d'abus sont constatés quotidiennement avec des courriers visant à inspirer confiance et aboutissant souvent à du porte à porte durant lequel des arguments oraux sont développés pour convaincre la personne. Les déceptions sur le rapport qualité-prix des produits vendus ou sur la non-atteinte des performances présentées comme certaines sont nombreuses et laissent souvent les concitoyens désemparés face à un organisme bancaire qui a accordé un prêt pour financer l'opération et exige le remboursement. Il souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour améliorer la protection des consommateurs en la matière.

Texte de la réponse

Les préoccupations du député concernant les pratiques frauduleuses relevées dans le secteur de la rénovation énergétique ont retenu toute l'attention du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique. Il relève en effet que, dans le cadre de la rénovation énergétique de leurs logements, de nombreux consommateurs peuvent être abusés par des sociétés peu scrupuleuses qui fondent leur discours commercial sur des arguments mensongers, portant notamment sur la qualité des équipements installés et sur les performances énergétiques attendues. 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. Sur ce point, 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 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 %. Le secteur de la rénovation énergétique demeure prioritaire en termes de contrôles en 2023, avec un objectif 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 certificats d'économies d'énergie (CEE) 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 contrôles, 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). En outre, 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.