



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

économies d'énergie

Question écrite n° 84834

Texte de la question

Mme Isabelle Attard appelle l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie sur le problème des démarchages abusifs et des pratiques commerciales trompeuses sur le marché de la rénovation énergétique. Ce marché est un véritable enjeu pour le climat. C'est pourquoi il fait l'objet d'une politique volontaire de la part des pouvoirs publics, en témoigne l'objectif ambitieux du plan de rénovation énergétique de l'habitat (PREH) de 500 000 logements rénovés par an à partir de 2017. L'essor de ce marché représente un gisement d'emploi important. C'est donc également un enjeu considérable pour l'économie française. À l'approche de la COP21 qui se tiendra à Paris en décembre 2015, on ne peut ignorer que le réchauffement climatique est une préoccupation majeure du Gouvernement. La loi sur la transition énergétique dote d'ailleurs la France des premiers outils nécessaires pour relever ce défi. Or la réalité du marché de la rénovation énergétique est marquée par la prolifération d'entreprises aux pratiques commerciales trompeuses et agressives. Ces entreprises profitent de la publicité faite des dispositifs d'aide et de leur complexité pour abuser de la confiance des particuliers souhaitant rénover leur logement. Dans les faits, le modèle d'incitation à la rénovation énergétique devient alors inopérant. La complexité des démarches administratives, que ce soit pour bénéficier des aides ou pour dénoncer les abus a pour effet de décourager les particuliers ou de les placer dans une situation de faiblesse face à ces entreprises aux pratiques mafieuses. La lourdeur des procédures de contrôle et de répression aboutissent à l'impuissance des pouvoirs publics à endiguer le phénomène. Les entreprises incriminées prospèrent en toute impunité. Celles qui sont l'objet d'une enquête ferment avant d'avoir pu être condamnées et rouvrent peu de temps après sous un autre nom. Le modèle est contre-productif et la répression inefficace. La solution réside donc dans la prévention qui passera par une meilleure information des citoyens. Certes, le guichet unique (réseau PRIS) mis en place par le PREH est une source d'information et de conseil fiable et indépendante. Mais les personnes victimes des démarchages abusifs n'ont souvent pas connaissance de son existence. Le label RGE (reconnu garant de l'environnement), destiné aux professionnels concourant à l'amélioration de la performance énergétique, a pour objectif d'éclairer les personnes souhaitant faire réaliser des travaux. Il conditionne aujourd'hui l'obtention des aides. Or des entreprises usant de pratiques commerciales douteuses n'hésitent pas à détourner ce signe de qualité comme carte de visite rassurante. Dans les faits, force est de constater que le label RGE ne garantit pas la réalisation de travaux de bonne qualité. L'enjeu est très important. Les nouveaux dispositifs d'aides et d'accompagnement de la loi sur la transition énergétique risquent de créer un véritable appel d'air qui, donnant une visibilité accrue à ce marché, sera une opportunité de plus pour ces entreprises. Elle lui demande quelles mesures concrètes elle compte prendre pour permettre aux citoyens de se prémunir de ces pratiques commerciales, et étant donné l'urgence d'assainir le marché de la rénovation énergétique, de préciser le calendrier de leur mise en œuvre.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement vigilant en ce qui concerne les pratiques commerciales trompeuses et agressives, notamment dans le secteur de la rénovation énergétique et des énergies renouvelables. Depuis plusieurs années, les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes effectuent

régulièrement des contrôles de professionnels de ces secteurs, par exemple dans le domaine des éoliennes domestiques, installations photovoltaïques, des poêles à bois et des pompes à chaleur. Il a été constaté que des professionnels peu scrupuleux mettaient en œuvre des pratiques déloyales afin de réaliser des installations qui ne permettaient pas aux consommateurs une utilisation optimale des équipements énergétiques. Ne respectant pas les principes de base de la protection économique du consommateur en matière de démarchage et d'informations transmises aux consommateurs, certains professionnels usent de la législation favorable aux entreprises en difficulté afin d'échapper à toutes poursuites. Les consommateurs qui ont été floués sur les caractéristiques essentielles des équipements installés n'obtiennent pas réparation et sont souvent liés à un organisme de crédit dans le cadre d'un crédit affecté aux matériels achetés. À cet égard, les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes contrôlent également les conditions dans lesquelles les établissements de crédit et les intermédiaires commercialisent ces crédits affectés. La loi du 14 mars 2014 relative à la consommation prévoit un ensemble de mesures destinées à renforcer l'information et les droits contractuels des consommateurs. Elle a notamment élargi les pouvoirs d'enquête et moyens d'action des agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, tout en relevant le niveau des sanctions encourues en cas d'infraction. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes maintiennent une surveillance renforcée de ces pratiques et restent particulièrement vigilants quant aux pratiques commerciales mises en œuvre par certains professionnels peu scrupuleux. L'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) est également très mobilisée sur le sujet et a engagé des actions à l'encontre de noms de domaine réservés avec le nom reconnu garant de l'environnement (RGE) et à l'encontre de sites internet se présentant comme les annuaires de professionnels certifiés RGE. Des mises en demeure de cesser toute exploitation de la dénomination RGE et du site internet et de procéder à la radiation des noms de domaine comprenant le sigle RGE ont ainsi pu régler les difficultés rencontrées sans recourir à des voies judiciaires. L'ADEME a par ailleurs mené des procédures d'opposition à l'encontre de l'enregistrement de marques proches de sa marque française « RGE » no 144080339 déposée le 31 mars 2014 en demandant leurs retraits ou une modification de noms. Par ailleurs, l'ADEME se rapproche des organismes délivrant des signes de qualité de sorte à identifier les établissements non autorisés à utiliser la mention RGE et à définir une stratégie de lutte contre ces dérives.

Données clés

Auteur : [Mme Isabelle Attard](#)

Circonscription : Calvados (5^e circonscription) - Écologiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84834

Rubrique : Énergie et carburants

Ministère interrogé : Écologie, développement durable et énergie

Ministère attributaire : Environnement, énergie et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 juillet 2015](#), page 5337

Réponse publiée au JO le : [31 mai 2016](#), page 4727