



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Mise en œuvre du dispositif « isolation à un euro »

Question écrite n° 17617

### Texte de la question

Mme Hélène Zannier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, sur la mise en œuvre des dispositifs de soutien à la rénovation des logements, et notamment sur le dispositif « isolation à un euro ». Cette offre commerciale proposée par certaines entreprises s'appuie sur la mise en œuvre du programme gouvernemental « Coup de pouce économies d'énergie ». Si l'intérêt du dispositif mis en place pour limiter la consommation d'énergie est évident, sa réalisation sur le terrain donne lieu à de nombreux témoignages d'insatisfaction. Il transparaît des nombreuses plaintes recueillies que la qualité de la prestation fournie ne serait pas toujours à la hauteur des promesses faites. Par ailleurs, alors que les personnes souscrivant à cette offre pensent avoir affaire à une entreprise locale, il arrive souvent que la prestation soit assurée par des sous-traitants. Ceux-ci sont souvent extérieurs au département, ce qui n'améliore pas le bilan carbone du dispositif. La mise en œuvre du dispositif semble donc parfois aboutir à un résultat qui n'est pas à la hauteur des espérances de nos concitoyens, qui s'interrogent dès lors sur la pertinence du dispositif. Si le Gouvernement ayant fait le choix de renforcer ce programme pour les années à venir, cela ne sera efficace que dans la mesure où la qualité du service rendu pourra être assurée. Elle souhaitait donc attirer son attention sur cette situation et lui demander quelles sont les mesures qui ont été prises ou qui sont envisagées pour garantir la qualité des prestations fournies dans le cadre de ce programme.

### Texte de la réponse

Le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) repose sur une obligation d'économies d'énergie imposée aux vendeurs d'énergie. Un objectif triennal est défini, puis réparti entre les opérateurs en fonction de leurs volumes de ventes. Il est assorti d'une pénalité financière pour les vendeurs d'énergie ne remplissant pas leurs obligations dans le délai imparti. Pour se voir attribuer des CEE, les vendeurs d'énergie soumis à des obligations, ou les personnes morales de droit public ou apparentées (les collectivités territoriales, l'agence nationale de l'habitat - Anah, etc.), doivent pouvoir prouver la réalité des actions mises en œuvre et le fait qu'ils ont contribué à leur réalisation (rôle actif et incitatif dans le déclenchement de l'opération), par exemple par l'attribution d'une prime. Ils sont néanmoins libres de déterminer la nature et les modalités de cette incitation, dans le respect du cadre réglementaire. Il leur incombe également d'informer les bénéficiaires des conditions et modalités d'obtention de l'incitation. 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'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 énergétique, 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 5 à 10 % des chantiers d'isolation réalisés au bénéfice des ménages en situation de grande précarité énergétique (2,5 à 5 % pour les autres ménages). Ce contrôle porte notamment sur 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. Les artisans qui ne sont pas partenaires d'une offre « coup de pouce » peuvent néanmoins faire en sorte que les ménages en bénéficient en les orientant en amont de la signature du devis vers les offres « coup de pouce » qui n'ont pas de réseau d'artisans dédié. Il est utile de comparer les offres entre elles pour choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins, et le site [www.prime-chaudieres.gouv.fr](http://www.prime-chaudieres.gouv.fr) aide les ménages à se déterminer. Dans tous les cas l'entreprise qui installe la chaudière doit être qualifiée « RGE » (reconnue garante de l'environnement). 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, ou encore en matière de sous-traitance ou d'assurance. Des travaux sont menés en concertation avec les professionnels de la rénovation énergétique et les organismes de qualification pour renforcer le dispositif RGE. Ils visent à : - le rendre 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 frauduleuses. Concernant ce dernier aspect, qui dépasse très largement le cadre des CEE et des aides à la rénovation énergétique, 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 de l'entreprise qui propose l'incitation : l'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour cela ; - 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. Les services du ministère renforcent par ailleurs les contrôles sur le dispositif des CEE, en particulier sur les opérations de type « coup de pouce » ou l'isolation des combles à un euro. Enfin, dans le cadre du plan de rénovation des bâtiments, 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 faire connaître le dispositif des CEE, en particulier à travers les offres « coup de pouce chauffage » et « coup de pouce isolation » qui sont toutes référencées sur le site internet du ministère. Le réseau « FAIRE » pourra aussi davantage accompagner les ménages dans la voie des travaux de rénovation énergétique.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Hélène Zannier](#)

**Circonscription :** Moselle (7<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 17617

**Rubrique :** Bâtiment et travaux publics

**Ministère interrogé :** [Transition écologique et solidaire](#)

**Ministère attributaire :** [Transition écologique et solidaire](#)

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [12 mars 2019](#), page 2315

**Réponse publiée au JO le :** [14 mai 2019](#), page 4530