



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 26249

Texte de la question

M. Bernard Brochand attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique et solidaire sur le démarchage téléphonique abusif auprès des particuliers mené par des centres d'appel externalisés. La CAPEB, la FFB et Qualibat qui interviennent dans le domaine de la rénovation énergétique des bâtiments se plaignent du comportement inadmissible de certaines plateformes téléphoniques qui mènent des campagnes de démarchage abusif et massif auprès des particuliers. La rénovation énergétique est un enjeu majeur pour les ménages et la filière construction tant pour la réduction des dépenses d'énergie que pour la diminution des gaz à effet de serre. Ces plateformes proposent la réalisation de travaux d'isolation de combles par soufflage en contrepartie d'importantes aides de l'État. Or le plus souvent, les aides annoncées ne sont pas accordées et les travaux réalisés sont mal faits car l'entreprise n'est pas titulaire de la qualification RGE (reconnu garant de l'environnement). Ces comportements détruisent la confiance des français envers le plan de rénovation énergétique soutenu par les pouvoirs publics et portent atteinte au sérieux et à la compétence des acteurs et entreprises du bâtiment. Aussi, à l'heure où le démarchage téléphonique sous toutes ses formes est un sujet d'actualité, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin que cesse la prospection commerciale des particuliers par voie téléphonique pour des travaux de rénovation énergétique.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif à la protection économique du consommateur dans le secteur de la rénovation énergétique, notamment s'agissant des travaux réalisés dans le cadre du dispositif coup de pouce qui a permis les offres d'« isolation à 1€ ». La DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes) est pleinement mobilisée sur cette problématique, eu égard au niveau élevé de plaintes observé dans ce secteur. Elle donne les suites appropriées à chaque fois que des anomalies et manquements sont relevés et notamment des suites pénales, lorsque des pratiques commerciales trompeuses sont mises en évidence. Des peines de prison d'emprisonnement et des amendes dissuasives sont prononcées contre les auteurs de ces infractions. A cet égard, les allégations qui mentionnent abusivement l'existence d'un soutien des autorités publiques sont poursuivies dans ce cadre. Par ailleurs, en 2020, le montant des amendes administratives prononcées par la DGCCRF pour non-respect des règles relatives au démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique s'est élevé à environ 2,2 millions d'euros, contre 800 000 euros en 2019. En outre, en 2021, un programme de contrôles renforcés et ciblés prévoyant près de 900 visites d'opérateurs a été mis en place. Des travaux menés avec les parties prenantes par le ministère de la transition écologique ont conduit à renforcer la qualité et la fiabilité du label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement). L'objectif de cette réforme, qui est entrée en vigueur le 1er septembre 2020, est d'améliorer la qualité des travaux au bénéfice des consommateurs et de valoriser les entreprises et artisans travaillant dans les règles de l'art. Il est ainsi prévu un renforcement des audits des travaux réalisés par les organismes de qualification, afin de lutter contre les fraudes. Six domaines de travaux qualifiés de « critiques », dont l'isolation des combles et des planchers bas, ont été ciblés et font désormais l'objet de contrôles plus rigoureux et plus fréquents. S'agissant plus particulièrement du démarchage téléphonique, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020

visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a posé le principe d'une interdiction de tout démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique. Cette disposition cible la vente d'équipements ou les travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou la production d'énergies renouvelables. La seule exception à ce principe général d'interdiction concerne les professionnels avec lesquels un contrat est en cours d'exécution (par exemple, son fournisseur de gaz ou d'électricité ou encore l'entreprise avec laquelle le consommateur a passé un contrat d'entretien ou de maintenance pour son appareil de chauffage). La DGCCRF a prévu un plan de contrôle spécifiquement axé sur le respect de cette disposition législative en 2021 et de premières sanctions ont été prononcées. Par ailleurs, en s'appuyant sur les possibilités offertes par la loi énergie et climat, 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, ont renforcé l'échange informations pour accroître la réactivité et l'efficacité de la lutte contre les fraudes. Enfin, un groupe de travail a été mis en place au sein du Conseil National de la Consommation (CNC), afin d'organiser une réflexion et une concertation avec des représentants des associations de consommateurs et des fédérations professionnelles sur les activités relatives à la rénovation énergétique. Ces travaux devraient déboucher sur de nouvelles propositions au cours des prochains mois.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Brochand](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26249

Rubrique : Consommation

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

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 février 2020](#), page 764

Réponse publiée au JO le : [7 septembre 2021](#), page 6687