



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique - rénovation énergétique

Question écrite n° 26461

Texte de la question

Mme Cécile Untermaier attire l'attention de Mme la ministre de la transition écologique et solidaire sur les pratiques abusives des plateformes téléphoniques qui harcèlent les ménages afin de les amener à faire réaliser des travaux de rénovation énergétique dans des conditions souvent très contestables. La rénovation énergétique est un enjeu majeur pour les ménages et la filière construction, tant pour réduire les consommations d'énergie que les émissions de gaz à effet de serre. Il convient donc de l'accompagner, dans les meilleures conditions, afin d'opérer au mieux la transition énergétique des logements. Or, sur ce sujet, des plateformes téléphoniques se sont développées, et mènent parfois des campagnes de démarchage massif et abusif auprès des particuliers. Elles portent atteinte au sérieux et à la compétence des acteurs et des entreprises du bâtiment. En effet, certaines plateformes téléphoniques, qui harcèlent et abusent les particuliers, laissent notamment à penser qu'elles agissent en lien avec les ministères et administrations d'État. Certains particuliers, lassés, finissent par céder devant tant d'insistance, et la plupart du temps le ménage n'a pas droit aux aides annoncées, les travaux ne sont pas réalisés ou mal réalisés, et bien entendu, l'entreprise disparaît peu de temps après. De leur côté, les entreprises de bâtiment qui interviennent en rénovation énergétique se sont fortement engagées dans une démarche d'amélioration de la qualité en devenant titulaires de qualifications. Ainsi qualifiées « Reconnu garant de l'environnement », elles sont mieux formées, accompagnées, contrôlées et identifiées. Elles permettent ainsi à leurs clients de bénéficier des aides à la rénovation énergétique. Ainsi, pour que cesse le démarchage téléphonique abusif et parfaire le dispositif de lutte anti-fraude, elle lui demande si le Gouvernement envisage de prendre des mesures d'interdiction de la prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique réalisée par des centres d'appels externalisés pour les 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 : [Mme Cécile Untermaier](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26461

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 février 2020](#), page 1019

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