



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Arnaques et démarchages téléphoniques abusifs relatifs à MaPrimeRénov'

Question écrite n° 2777

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin attire l'attention de M. le ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires sur les alertes régulièrement formulées par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) et qui perdurent au sujet de pratiques frauduleuses de certaines entreprises et sur le démarchage téléphonique abusif, relatif à MaPrimeRénov'. Les pratiques frauduleuses d'entreprises sans scrupules sont légion. Ils font tout pour obtenir par démarchage téléphonique de nouveaux clients, sous prétexte du dispositif MaPrimeRénov'. L'ANAH alerte comme elle le peut sur le démarchage téléphonique abusif, qui perdure en matière de rénovation énergétique des logements, alors que cette pratique est interdite depuis la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020. Elle incite notamment les ménages concernés à dénoncer ces pratiques et ces entreprises à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). De nombreux concitoyens continuent à être littéralement harcelés par du démarchage téléphonique de personnes se présentant comme travaillant pour l'ANAH et qui usurpent leur titre et compétences. Ces méthodes sont à dénoncer et confèrent le doute chez les Français intéressés ou non pas la rénovation thermique de leur logement. Il lui demande comment le Gouvernement compte prendre les mesures nécessaires pour contrôler ces contournements et ce non-respect de la loi du 24 juillet 2020.

Texte de la réponse

Chaque année, entre un et deux millions de ménages engagent des travaux de rénovation énergétique. Face à ce volume important de travaux et 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 particulièrement mobilisée dans le cadre de son plan de contrôles pluriannuel dédié à ce secteur d'activité, eu égard au niveau élevé de plaintes observé. Ainsi, pour l'année 2021, malgré la crise sanitaire, 679 établissements ont été contrôlés dans le cadre d'un programme de contrôles renforcés et ciblés. Les anomalies constatées ont donné lieu à 131 avertissements (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), 111 injonctions administratives (demande de remise en conformité des opérateurs à leurs obligations légales et réglementaires), 87 poursuites pénales et 33 procès-verbaux visant au prononcé d'amendes administratives. Cette enquête a été complétée par un volet dédié spécifiquement aux opérations « coup de pouce » (travaux d'isolation et d'installation de pompes à chaleur offrant un faible reste à charge pour les ménages, car financées par des certificats d'économie d'énergie (CEE) bonifiés), qui présentent généralement un niveau de fraudes plus important. 148 établissements ont ainsi été contrôlés par la DGCCRF, qui a détecté un taux d'anomalie de 35,8% ; cela a conduit à la rédaction de 20 avertissements, 18 injonctions, 7 procès-verbaux administratifs et 17 procès-verbaux pénaux. La pression de contrôle a encore été renforcée en 2022, avec un objectif de 1 000 visites de professionnels du secteur de la rénovation énergétique et le demeurera en 2023. 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 CEE au ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, ont en sus renforcé leurs échanges d'informations pour accroître la réactivité et l'efficacité de la lutte contre ces fraudes. Ce dispositif d'échanges d'informations a été étendu à d'autres services de l'État, dont la police et la gendarmerie nationale, ainsi qu'à l'agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) par la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, pour faciliter la coordination des actions de contrôle. Au-delà de ces actions de contrôle, les pouvoirs publics ont mis en œuvre plusieurs mesures à caractère préventif afin de diminuer 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 RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) qui doit permettre l'identification des entreprises qualifiées. Des travaux menés par le ministère chargé de la transition écologique avec l'ensemble des parties prenantes ont conduit à renforcer la qualité et la fiabilité de ce label, avec des évolutions en 2020 et en 2021, qui visent notamment au renforcement des 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, incluant notamment désormais leurs pratiques commerciales (obligations d'information précontractuelle, absence de pratiques commerciales déloyales et de démarchage téléphonique illicite). Par ailleurs, le choix des chantiers à contrôler est réalisé de façon aléatoire par les organismes de qualification. S'agissant plus particulièrement du démarchage téléphonique, qui constitue un point d'entrée privilégié des acteurs les moins scrupuleux, la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a posé le principe de son interdiction totale dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf en cas de contrat en cours avec le professionnel. La DGCCRF a déployé un plan de contrôle spécifiquement axé sur le respect de cette disposition législative dès 2021, qui a été reconduit en 2022 et le sera en 2023. Des amendes sont systématiquement prononcées dès lors que des manquements sont relevés. Outre le contrôle du respect de l'interdiction du démarchage téléphonique, les pratiques commerciales trompeuses, notamment celles commises par des opérateurs usurpant l'identité de services de l'État ou d'opérateurs publics, tels que l'Anah, sont relevées par les services de la DGCCRF qui les transmettent aux parquets compétents pour engager des poursuites pénales. Enfin, dans le cadre de la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, le Gouvernement a soutenu la création de mon accompagnateur/rénov, un tiers de confiance indépendant, qui vise à 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 à compter du 1er janvier 2023 pour certaines catégories de travaux et permettra de sécuriser davantage la définition et la réalisation des projets de rénovation énergétique des particuliers. Les services de l'État sont donc pleinement mobilisés pour lutter contre les pratiques frauduleuses dans le domaine de la rénovation énergétique.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2777

Rubrique : Logement : aides et prêts

Ministère interrogé : Transition écologique et cohésion des territoires

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er novembre 2022](#), page 5039

Réponse publiée au JO le : [20 décembre 2022](#), page 6471