



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FRANCE
NATION
VERTE >

Agir • Mobiliser • Accélérer

DOSSIER DE PRESSE

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE **accentuer la lutte contre la fraude**



**France
Rénov'**

Le service public pour mieux
rénover son habitat.

LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE, UN SECTEUR PRIORITAIRE CONFRONTÉ À DES CAS DE FRAUDES ET D'ABUS

La rénovation énergétique est un pilier important de l'action gouvernementale pour engager le pays vers la neutralité carbone à l'horizon 2050. Alors que le bâtiment est responsable de 18 % des émissions de gaz à effet de serre en France et que 80 % des logements de 2050 existent déjà, la rénovation énergétique des logements constitue un défi majeur qui ne peut être relevé qu'avec la mobilisation des artisans et entreprises du bâtiment.

Pour répondre à ce défi, l'État a mis en place un service public de la rénovation de l'habitat, **France Rénov'**, pour conseiller les ménages gratuitement, ainsi que des aides financières conséquentes. De son côté, la filière du bâtiment a amorcé un mouvement de structuration pour pouvoir répondre à la demande croissante de rénovation tout en commençant à accentuer ses efforts de recrutement et de formation.

Chaque année plus d'un million de ménages engagent des travaux de rénovation énergétique de leur logement. Face à ce volume important de travaux et afin de préserver la confiance des Français dans les professionnels et l'intérêt d'initier des travaux, il est nécessaire de s'assurer de leur conformité et de leur qualité, en effectuant des contrôles réguliers.

Des pratiques contestables sont également constatées avant même que les ménages n'aient entamé une rénovation. Elles peuvent aller du démarchage agressif des consommateurs, par téléphone ou à domicile, aux pratiques commerciales

trompeuses (souscription cachée à des prêts à la consommation, fausses allégations sur la qualité des artisans ou sur les performances des travaux) en passant par l'usurpation des signes distinctifs des services publics et du label RGE.

Pour protéger nos concitoyens sur tous ces champs, plusieurs types de contrôles sont déjà mis en place et renforcés.

30 000 CONTRÔLES DES TRAVAUX RÉALISÉS PAR LES PROFESSIONNELS LABELLISÉS RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT (RGE)

Créé en 2011, le label RGE est détenu par près de 62 000 entreprises sur l'ensemble du territoire. La quasi-totalité des aides de l'État mobilisables par les ménages est conditionnée au fait que l'entreprise qui réalise les travaux détienne le label Reconnu garant de l'environnement (RGE) dans le domaine de travaux concerné.

Pour s'assurer de la bonne réalisation des travaux par ces professionnels, les organismes chargés de délivrer le label RGE réalisent de nombreux contrôles sur des chantiers. **Les trois principaux organismes, Qualibat, Qualit'EnR et Qualifélec, en ont réalisé plus de 30 000 en 2022.**

À l'issue du contrôle, en cas de non-respect des clauses commerciales ou de démarchage illicite ou de travaux de mauvaise qualité, **le retrait ou la suspension de la détention du label RGE peut être envisagé.** Il est également possible d'interdire l'accès au label RGE pour

une durée maximale de deux ans, dans le cas où une entreprise montre sa méconnaissance des dispositions relatives à la protection des consommateurs, se prévaut, sans en être titulaire, d'un signe de qualité, prend l'identité d'une autorité publique ou se présente comme appartenant directement ou indirectement à l'un de ses services.

38 600 CONTRÔLES PAR L'ANAH AU TITRE DES AIDES MAPRIMERENOV'

L'Agence nationale de l'habitat (Anah), établissement public de l'État en charge de la distribution de l'aide MaPrimeRénov' (MPR), réalise quant à elle plusieurs types de contrôles. Chaque demande de prime fait l'objet d'un contrôle sur pièces systématique lors de la demande initiale et à la demande de solde. À cela s'ajoutent **près de 38 600 contrôles effectués sur place en 2022, soit une hausse de 62 % par rapport à 2021**. Face à la recrudescence des tentatives de fraude observée depuis un an, corollaire à la forte hausse du nombre de primes octroyées, ces contrôles ont été particulièrement renforcés en amont de l'attribution de la prime afin de sécuriser davantage le parcours des ménages et mieux identifier les acteurs malveillants.

En 2022, l'Anah a identifié 44 entreprises avec des pratiques contestables et saisi la justice à 11 reprises. **L'Agence a également prononcé depuis janvier 2023 des sanctions financières à hauteur de 700 000 €.**

PLUS DE 100 000 CONTRÔLES AU TITRE DE LA DÉLIVRANCE DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (CEE)

Dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE), destinés à encourager l'amélioration de l'efficacité énergétique notamment dans les logements, les fournisseurs d'énergie, qui délivrent des primes CEE, réalisent également des

contrôles. Les obligations de contrôles sont renforcées chaque année.

Plus de 100 000 contrôles sur place sont réalisés chaque année à ce titre par les obligés, avant le dépôt des dossiers.

En parallèle, le pôle national des CEE (PNCEE), rattaché au ministère de la Transition énergétique, déploie sa propre politique de contrôles. **En 2022, 6 400 opérations ont été contrôlées sur site, soit trois fois plus qu'en 2020.**

Courant 2022, de nombreux signalements ont été enregistrés concernant l'installation de pompes à chaleur et certains travaux d'isolation. En conséquence, l'Anah et le PNCEE ont immédiatement diligenté des contrôles renforcés sur ce type de chantiers. Par ailleurs, un questionnaire a été adressé à 380 000 foyers (10 000 en 2021) ayant réalisé des travaux financés par les CEE pour mesurer leur satisfaction et déceler d'éventuels problèmes.

Les non-conformités constatées lors des différents contrôles du PNCEE ont donné lieu à des **sanctions** auprès des demandeurs de CEE concernés : en 2022, sur 6 300 GWh de CEE contrôlés, 100 GWh de CEE non conformes ont été annulés (représentant une valeur financière d'environ 700 000 €, au cours actuel du CEE) et 53 000 € d'amendes ont été prononcées.

PLUS DE 810 ÉTABLISSEMENTS CONTRÔLÉS PAR LA DGCCRF POUR LUTTER EN PARTICULIER CONTRE LE DÉMARCHAGE ABUSIF

Depuis 2020, **tout démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique est interdit**. 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 d'énergie).

Sur l'ensemble de l'année 2022, la DGCCRF a contrôlé 817 établissements (entreprises du bâtiment, prestataires, démarcheurs, sous-traitants, établissements de crédit, etc.). Ces contrôles sont ciblés sur la base des signalements réalisés par les consommateurs sur la plateforme **Signal conso**, au nombre de 10 000 pour les travaux de rénovation énergétique en 2022.

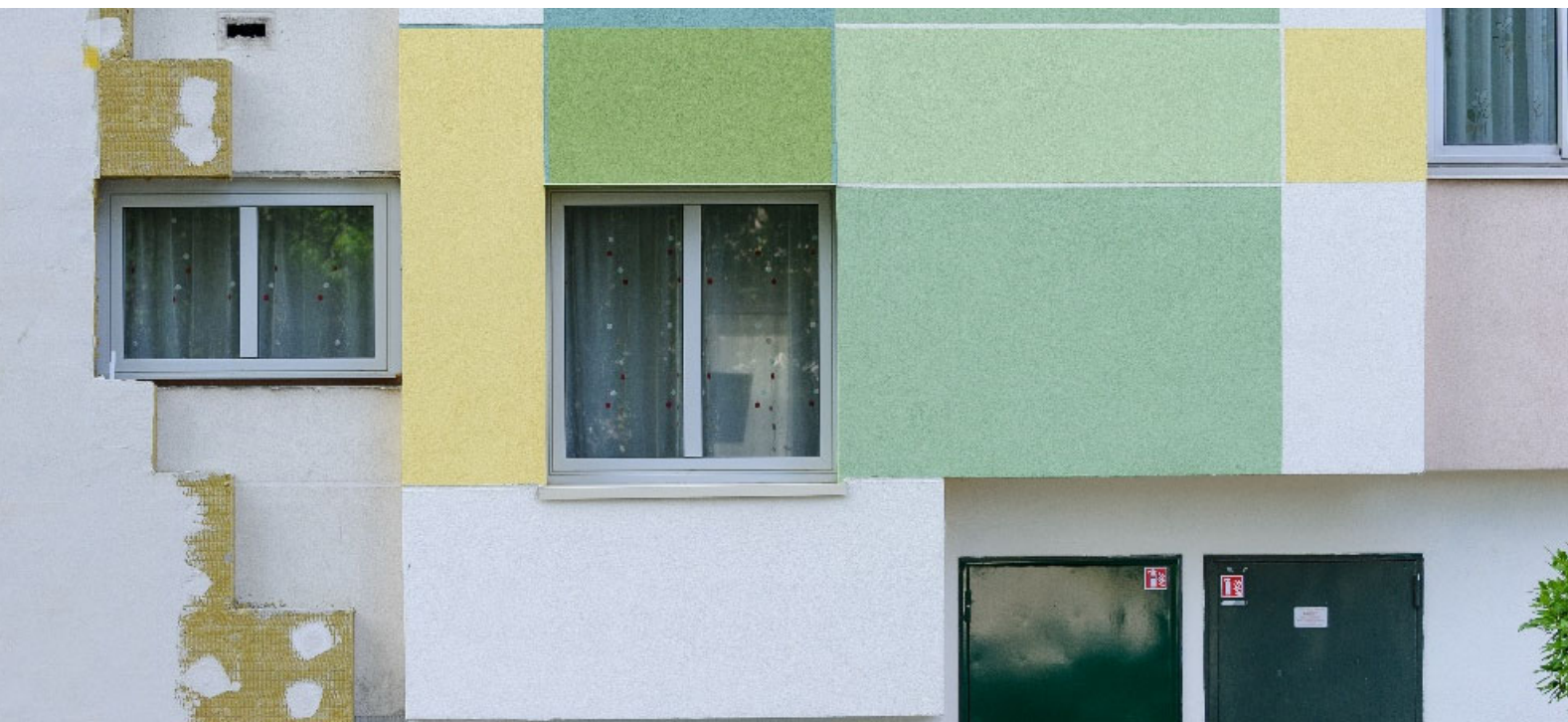
Pour la moitié des contrôles, au moins une anomalie a été relevée¹. Il s'agit le plus souvent de pratiques commerciales trompeuses, parfois agressives, ou d'un non-respect des règles en matière de vente hors établissement commercial ou d'information sur les prix et des conditions de vente. Les anomalies constatées ont donné lieu à 181 avertissements (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), 141 injonctions administratives (demandes de remise en conformité des opérateurs à leurs obligations légales et réglementaires), **108 poursuites pénales, 54 procès-verbaux visant au prononcé d'amendes administratives**, ainsi que 2 procédures civiles.

Les services d'enquête de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes peuvent également engager **des poursuites pénales, aboutissant à des sanctions significatives**. Par exemple, en octobre 2022, le tribunal judiciaire de Créteil a condamné deux gérants d'une société pour pratiques commerciales trompeuses et divers délits en matière de démarchage à domicile. L'un des gérants a été condamné à 2 ans de prison dont 8 mois ferme (assorti d'une probation de 3 ans), à 30 000 € d'amende et à des interdictions d'exercer (secteur des énergies renouvelables et démarchage à domicile) et de gérer pendant 5 ans.

Les sanctions administratives infligées par la DGCCRF font par ailleurs l'objet d'une publicité quasi systématique [sur le site internet](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/sanctions-protection-economique-des-consommateurs) du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et du Numérique².

¹ Les contrôles étant ciblés, ce taux de manquement n'est pas représentatif de la totalité du marché

²www.economie.gouv.fr/dgccrf/sanctions-protection-economique-des-consommateurs



AGIR AUPRÈS DES PARTICULIERS : PRÉVENIR LA FRAUDE

COMMUNIQUER LARGEMENT AUPRÈS DES FRANÇAIS SUR LES BONS GESTES

Afin de mieux informer les consommateurs, une **campagne de communication sera renouvelée au cours de l'hiver 2023**. Menée conjointement par la DGCCRF et le service public France Rénov', elle vise à sensibiliser les ménages aux tentatives d'escroquerie des éco-délinquants en s'appuyant sur des acteurs de proximité : les collectivités territoriales, le réseau France Rénov', les maisons France services.

Une campagne grand public dédiée à France Rénov' a également été lancée pour diffuser largement les principaux messages de prévention à travers un spot radio et des messages relayés sur les réseaux sociaux, très utilisés également par les éco-délinquants.

SÉCURISER L'ESPACE NUMÉRIQUE

Plusieurs mesures fortes sont prises pour lutter contre les arnaques passant par internet, des courriels de spam des publicités mensongères et des sites d'arnaque.

Afin d'empêcher l'utilisation trompeuse de la marque France Rénov' sur des sites internet malveillants, un dispositif de surveillance renforcée est mis en œuvre depuis mai 2023 par la mission d'appui au patrimoine immatériel de l'État (APIE). Il permet de détecter et faire **fermer rapidement, en quelques semaines, les sites qui abusent de l'utilisation de la marque France Rénov'**, par exemple pour collecter des informations personnelles.

La rénovation énergétique fera partie des domaines d'application prioritaires dans la conception du **filtre anti-arnaque** envisagé dans le cadre du projet de loi pour sécuriser l'espace numérique. Cela doit permettre de réduire les dégâts causés par les faux SMS et autres publicités contenant des liens vers des pages internet usurpant des sites institutionnels et destinés à la récupération de numéros de cartes bancaires ou d'informations personnelles.

France Rénov', service public gratuit et indépendant, est le point d'entrée unique de tous les parcours de travaux, des plus simples aux plus complexes. Pour être informé et accompagné dès le début de votre projet, vous avez à votre disposition :

- une plateforme web : [France-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr)
- un numéro de téléphone national : **0 808 800 700**
- **550 espaces conseils** présents sur l'ensemble du territoire, où vous pourrez échanger avec l'un des 2 400 conseillers France Rénov'

MODIFIER LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES AIDES QUI ATTIRENT LES ÉCODELINQUANTS

L'aide MaPrimeRénov' continue à évoluer, pour favoriser des rénovations énergétiques ambitieuses et adaptées à la situation de chacun **grâce à des parcours plus sécurisés.**

Pour inciter les ménages réalisant un audit énergétique à s'engager dans des travaux et éviter toute pratique frauduleuse liée à l'audit, il n'est désormais plus possible de bénéficier d'une aide financière pour la réalisation d'un audit énergétique seul. **Depuis le 1^{er} juin 2023, toute demande de financement MaPrimeRénov' relative à un audit énergétique doit s'accompagner d'une demande de financement MaPrimeRénov' relative aux travaux.**

En outre, depuis le 1^{er} août 2023, les dispositifs des certificats d'économies d'énergie rénovation globale d'un bâtiment résidentiel et rénovation globale d'une maison individuelle évoluent face aux pratiques opportunistes d'écodélinquants. Désormais, le montant de ces aides est

plafonné, de sorte qu'elles ne puissent dépasser un montant maximal qui dépend des prix de l'énergie. Le coup de pouce associé à ces dispositifs est ajusté en conséquence.

Enfin, à compter du 1^{er} janvier 2024 et dans le cadre de la refonte des aides à la rénovation énergétique, **une obligation d'accompagnement est mise en place pour les aides les plus importantes.** Ce parcours accompagné permettra de bénéficier de l'appui d'un Accompagnateur Rénov', agréé par l'Anah et tiers de confiance pour le bon déroulement du projet dans ses aspects techniques, administratifs et financiers.

Cela ira de pair avec des **exigences renforcées pour exercer l'activité de mandataire financier.** Le PLF pour 2024 (article 50) prévoit ainsi d'exiger des garanties financières plus fortes et une déclaration préalable auprès de l'Anah. En outre, les dirigeants des entreprises mandataires condamnées pour des schémas frauduleux pourront être directement sanctionnés.



DES MOYENS RENFORCÉS POUR DÉTECTER ET RÉPRIMER LA FRAUDE

AMÉLIORER LA COORDINATION DES SERVICES ET S'APPUYER SUR LES BIG DATA ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR DÉTECTER LES SCHÉMAS DE FRAUDE

Des travaux sont en cours pour étudier les modalités d'un meilleur partage entre administrations de l'information et des données. Plus largement, **l'organisation du traitement des signalements évoluera** afin de faciliter l'articulation des contrôles entre services.

La mission interministérielle de coordination anti-fraude (MICAF), qui associe l'ensemble des administrations, des services d'enquêtes administratifs et judiciaires concernés ainsi que l'institution judiciaire, s'appuiera sur ses nouvelles attributions pour **mettre en place une veille interministérielle en matière de fraude à la rénovation énergétique et renforcer la coordination déjà en place**. Cette nouvelle gouvernance interministérielle permettra de systématiser le partage des renseignements, d'identifier les évolutions juridiques ou technologiques favorisant le traitement de ces fraudes ou encore de partager l'expérience des autres secteurs d'activité concernés.

MULTIPLIER LES CONTRÔLES

En 2024, les effectifs des services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en charge du champ rénovation énergétique seront doublés (+24 agents). Cela leur permettra d'augmenter le taux de contrôle des entreprises du secteur, déjà en hausse de 20 % entre 2022 et 2023 (soit 1 200 établissements contrôlés).

De plus, la DGCCRF a généralisé le recours au « *name and shame* » pour les entreprises ne respectant pas la réglementation en matière de rénovation énergétique. Le renforcement de la communication relative aux sanctions et injonctions sera poursuivi, pour informer les consommateurs et dissuader les professionnels indécents.

Les contrôles au titre des aides versées aux ménages seront aussi renforcés.

L'Anah va également augmenter les moyens humains et techniques dédiés à la lutte contre la fraude. Dans le cadre de l'évolution des aides MaPrimeRénov' à compter du 1^{er} janvier 2024, **le taux de contrôle sur place atteindra progressivement un seuil minimum de 10 % des dossiers, contre 7% aujourd'hui. Ces contrôles se concentreront notamment sur les rénovations d'ampleur**, en cohérence avec la priorité donnée à ces opérations dans le cadre du projet de loi de finances pour 2024. Afin d'améliorer le ciblage des contrôles et mieux détecter les schémas de fraude et les tentatives de fraude en temps réel, **les outils informatiques et l'analyse des données seront renforcés**. Les données des usagers seront davantage sécurisées grâce à **l'implémentation de France Connect +**, ainsi qu'un **meilleur contrôle des données fiscales et bancaires**. Par ailleurs, l'Anah va accélérer les délais de la procédure de sanction et de recouvrement.

La pression de contrôle continuera également de croître concernant la délivrance des certificats d'économies d'énergie. Alors que le taux de contrôle sur site est de 10 % en 2023, **il passera à 12,5 % en 2024 puis 15 % en 2025**. Le taux de contrôle par contact (courriel ou

téléphone) augmentera de 20 % en 2024 puis 30 % en 2025.

Les exigences relatives aux organismes d'inspection du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) vont être renforcées.

De nouvelles règles d'indépendance et de contrôle de ces organismes d'inspection entreront en vigueur d'ici la fin d'année 2023 afin de garantir la fiabilité des

contrôles sur place menés chaque année sur des chantiers financés par des certificats d'économies d'énergie. Les pouvoirs de supervision du comité français d'accréditation (Cofrac) et des services de l'État seront étendus. Les accréditations dont disposent les organismes d'inspection seront plus transparentes. Enfin, il ne sera plus possible pour une entreprise contrôlée de choisir l'organisme d'inspection qui mène son contrôle.

Service presse d'Agnès Pannier-Runacher,
ministre de la Transition énergétique
Tél : 01 40 81 13 25

Mél : presse.mte@climat-energie.gouv.fr

Service presse de Thomas Cazenave,
ministre délégué chargé des Comptes publics
Tél : 01 53 18 45 44

Mél : presse.mcp@cabinets.finances.gouv.fr



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*