

MANDAT DU CNC

Rénovation énergétique des logements et protection du consommateur

Adopté le 8 janvier 2020

Contexte :

Agnès PANNIER-RUNACHER, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, mandate le Conseil National de la Consommation (CNC) pour organiser une réflexion et une concertation au sujet des activités relatives aux travaux de rénovation énergétique et la protection des consommateurs, sur la base des considérations ci-après.

Le Gouvernement s'attache à développer une politique ambitieuse de transition écologique qui vise notamment à réduire les émissions de gaz à effet de serre, dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique. À cet égard, la rénovation énergétique des logements constitue un enjeu majeur. Elle vise à améliorer l'efficacité énergétique de l'habitat grâce à des travaux d'isolation du bâti et/ou à l'installation d'équipements performants et/ou utilisant des énergies renouvelables. En outre, elle constitue un vecteur de gain de pouvoir d'achat pour les particuliers et favorise l'emploi local non délocalisable et s'appuie sur une filière industrielle stratégique.

Les travaux de rénovation énergétique constituent des opérations techniques et pointues, impliquant souvent une pluralité d'acteurs (démarcheurs, professionnels du bâtiment, artisans et sous-traitants réalisant les travaux, établissements de crédit) qui interviennent à différentes étapes du projet. Les investissements consentis par les ménages constituent des montants souvent conséquents, dont le rendement économique apparaît comme le vecteur d'achat.

Le secteur de la rénovation énergétique est en croissance constante. 57 000 des quelques 202 000 entreprises qui y opèrent sont détentrices du label « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE), qui permet aux particuliers de bénéficier d'aides éco-conditionnées.

Dans ce contexte, les enquêtes effectuées par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), à la suite de plaintes de consommateurs, montrent qu'à côté d'une majorité d'entreprises sérieuses opérant dans les règles de l'art, certains acteurs ne respectent pas la réglementation. Les manquements et infractions constatés consistent en un non-respect des règles d'information des consommateurs (notamment d'information précontractuelle), et des droits des consommateurs en cas de vente hors établissement commercial et dans le cadre de foires et salons. Ils consistent aussi en des démarchages téléphoniques abusifs, des allégations mensongères sur les performances énergétiques d'équipements, le non-respect des garanties protectrices entourant la distribution de crédit, et des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Ces constats ont bien sûr donné lieu à l'engagement immédiat de poursuites devant les tribunaux, et des sanctions pénales ont d'ores et déjà été prononcées.

Après avoir cependant constaté une persistance préoccupante de mauvaises pratiques portant préjudice aux consommateurs, le Gouvernement a jugé nécessaire de concevoir et mettre en œuvre une stratégie plus globale visant à éradiquer ces pratiques. Cette stratégie, qui a été lancée le 12 novembre dernier par Julien DENORMANDIE, ministre de la ville et du logement, Agnès PANNIER-RUNACHER, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et Emmanuelle WARGON, secrétaire d'État à la transition écologique et solidaire, s'est déjà traduite par la mise en place d'un plan d'information et de sensibilisation des particuliers et par une intensification des contrôles, notamment ceux de la DGCCRF. En outre, le Gouvernement a décidé de renforcer le label RGE, qui conditionne l'accès aux aides publiques à la rénovation énergétique, par un durcissement du niveau d'exigence garant d'une montée en compétence et en fiabilité du secteur, qui sera opérationnel dès 2020.

Par ailleurs, dans le cadre de la coordination interministérielle du plan de rénovation énergétique des bâtiments, un groupe de travail sur les pratiques frauduleuses en matière de rénovation énergétique a été mis en place sous l'égide des ministères de la Transition écologique et solidaire et de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, en lien avec la DGCCRF et une très grande pluralité d'acteurs. Les premiers travaux de ce groupe révèlent des sujets de droit de la consommation que le CNC a vocation à traiter.

Dès lors, sur la base des premiers travaux susvisés, l'engagement de la réflexion du CNC doit s'inscrire pleinement dans cette stratégie :

- En effet, l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments, et spécialement des logements, répond à une attente forte de nos concitoyens. Cette attente exprime une tendance de fond reflétant une aspiration croissante à une consommation durable respectueuse de l'environnement.
- Pour que le marché de la rénovation énergétique continue à se développer harmonieusement, la confiance des consommateurs et la loyauté de la concurrence entre tous les acteurs sont des éléments essentiels. Il existe à cet égard une forte complémentarité entre les politiques de consommation et de transition écologique.
- Aussi apparaît-il utile et opportun, tant dans une optique de haut niveau de protection des consommateurs qu'au regard de l'objectif de mener à bien une politique ambitieuse de rénovation énergétique, le CNC, instance privilégiée de concertation entre le monde des associations de consommateurs et le monde économique, apporte une contribution dans ce domaine.

Le lancement de ces travaux du CNC témoigne de la volonté du Gouvernement d'accompagner les associations de consommateurs dans leur effort d'appropriation des problématiques environnementales touchant à la consommation et de favoriser une réflexion partagée des parties prenantes sur les moyens de mieux sécuriser le dispositif de la rénovation énergétique, au bénéfice de la protection des consommateurs, d'une concurrence loyale entre entreprises respectueuses du cadre en vigueur, et au final de l'efficacité de l'action de rénovation énergétique.

Mission :

Le groupe de travail du CNC aura pour mission, sous l'égide de la DGCCRF :

- ✓ d'approfondir les recommandations du groupe de travail interministériel sur la lutte contre les pratiques frauduleuses (précité), notamment en précisant le diagnostic des pratiques commerciales qui ont cours dans le secteur de la rénovation énergétique et des problématiques qu'elles posent ;
- ✓ d'étudier les moyens de renforcer l'accompagnement des consommateurs, de la définition du projet de rénovation énergétique à la réception des travaux, et l'appropriation par les professionnels de leurs obligations en matière précontractuelle et contractuelle sur la base des travaux déjà menés au sein de la filière ;
- ✓ d'examiner les outils permettant de renforcer la confiance des consommateurs et d'orienter leur choix vers les entreprises vertueuses, en coordination avec les premiers travaux menés ;
- ✓ de réfléchir au cadre des ventes dans les foires et salons, notamment aux sanctions applicables aux professionnels en cas de non-respect des obligations d'information précontractuelle ;
- ✓ de proposer, en conséquence, des mesures permettant de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques frauduleuses opérées par certains professionnels, aux stades de la commercialisation et du financement des travaux et équipements de rénovation énergétique. Ces mesures pourront prendre la forme d'un guide et de recommandations portant tant sur l'évolution du dispositif d'information et d'accompagnement des consommateurs, que sur la mobilisation des organisations professionnelles, en vue de rendre les pratiques du secteur plus vertueuses. Des propositions de nature législative pourront également être formulées pour sécuriser les achats dans les foires et salons.

Les associations de consommateurs et les organisations professionnelles, membres du CNC, pourront bénéficier, pour accompagner leur réflexion, de l'apport de membres de la représentation nationale et d'organismes disposant d'une expertise spécifique (notamment le ministère de la Transition Écologique et Solidaire et le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales ou leurs agences) souhaitant contribuer à leurs travaux.

Ces travaux devront être achevés au plus tard le 1^{er} juillet 2020.