

## Rénovation énergétique : focus sur l'isolation à 1 euro

L'enquête menée par la DGCCRF en 2019 et 2020 s'inscrit dans un contexte de renforcement des contrôles dans le secteur de la rénovation énergétique, rendu nécessaire par une recrudescence du nombre de plaintes sur l'ensemble du territoire français. Les pratiques dénoncées affectent les consommateurs, mais aussi les artisans qui travaillent dans les règles de l'art et le respect du droit. L'enquête a permis de relever des pratiques commerciales déloyales mises en œuvre par certains professionnels du secteur et le prononcé de sanctions administratives, des suites pénales étant par ailleurs en cours. Elle a également donné lieu au contrôle de la bonne application des dispositions liées à la vente hors établissement commercial, du dispositif de liste d'opposition Bloctel, ainsi que des règles spécifiques aux certificats d'économie d'énergie (CEE).



pixabay

La DGCCRF mène de nombreux contrôles dans le secteur de la rénovation énergétique. Ces enquêtes ont montré des taux de manquement souvent élevés, qui s'élèvent à 54 % pour celle menée en 2019-2020 (14 établissements en anomalie sur les 26 contrôlés).

S'agissant plus spécifiquement du programme connu sous l'appellation commerciale « isolation à 1 € », il s'agit d'un programme promu dans le cadre du dispositif des CEE (voir encadré). Celui-ci consiste pour les professionnels à s'engager à augmenter le niveau des primes pour les ménages modestes ou très modestes, diminuant ainsi le montant restant à leur charge lors de travaux d'isolation. Cette possibilité concerne les opérations engagées jusqu'au 30 juin 2021, pour lesquelles le demandeur des CEE est signataire de la charte d'engagement « Coup de pouce Isolation ». Le ménage bénéficie en outre de Ma PrimeRénov'. C'est ce cumul des aides qui permet *in fine* aux ménages très modestes de ne payer que 1 euro pour les travaux d'isolation. En effet, si tous les ménages peuvent bénéficier de cette offre « coup de pouce », les montants de primes alloués sont toutefois différenciés selon les niveaux de ressources, les ménages les plus modestes bénéficiant de primes plus importantes.

Les anomalies relevées ont donné lieu à la rédaction de 6 injonctions administratives, 10 procès-verbaux pénaux et 5 procès-verbaux administratifs.

### L'isolation, première étape de la rénovation énergétique d'un logement

Les deux tiers des logements actuels ont été construits avant 1974, alors qu'il n'existait aucune réglementation thermique. C'est pourquoi, l'isolation constitue l'un des premiers chantiers de rénovation à effectuer lorsque l'on souhaite faire baisser ses factures de consommation énergétique. L'isolation permet de réduire les pertes de chaleur par les murs, le toit, les fenêtres et les planchers bas. Combinée avec une ventilation efficace, elle supprime les risques de condensation générant de nombreux désordres et dégradations affectant les murs, les peintures ou encore les fenêtres.

En outre, procéder à l'isolation de son logement garantit un meilleur confort de l'habitat. En hiver, les murs et fenêtres non isolés captent le froid de l'extérieur et provoquent une sensation d'inconfort, malgré l'air chaud de la pièce. Une bonne isolation supprime cet « effet de paroi froide ».

Rénover son logement permet également de bénéficier d'un meilleur classement s'agissant de l'étiquette énergie du diagnostic de performance énergétique (DPE), assurance d'une valorisation du bien immobilier qui pourra être considéré comme plus attractif sur le marché de la vente ou de la location. En outre, il convient de rappeler que dans le cadre du projet de loi portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, le législateur a prévu [l'interdiction de la mise en location des passoires thermiques classées F et G dès le 1<sup>er</sup> janvier 2028](#), les logements classés E étant quant à eux concernés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2034.

Enfin, de façon plus générale, la rénovation énergétique des logements contribue de manière significative aux objectifs de lutte contre le réchauffement climatique et répond à une attente de plus en plus partagée par les citoyens.

Une isolation réussie obéit à plusieurs règles :

- une ventilation efficace, afin d'évacuer l'humidité ; d'où l'importance de veiller à associer un dispositif de ventilation efficace, naturel, contrôlé ou assisté mécaniquement ;
- une bonne étanchéité de l'air : il est indispensable d'éradiquer toutes les entrées d'air (hors ventilation), à défaut l'utilité des travaux d'isolation peut être remise en cause ;
- la suppression des ponts thermiques : une bonne continuité de l'isolation et de la membrane d'étanchéité doit permettre de traiter ces points faibles.

Les ponts thermiques les plus importants, c'est-à-dire les endroits où l'isolation risque d'être moins efficace et donc sur lesquels il faut être vigilant, se situent :

- aux jonctions entre la toiture et les murs ;
- entre les murs et les menuiseries des fenêtres ;
- à la jonction du balcon et du mur ;
- au niveau des montants des ossatures, des chevrons, des points de fixation, etc.

## Différentes aides publiques pour aider à la rénovation énergétique des logements

Le marché de la rénovation énergétique est fortement soutenu par les incitations gouvernementales, qui contribuent à l'atteinte de l'objectif fixé par les pouvoirs publics de 500 000 logements rénovés par an. Les aides à la rénovation énergétique sont diverses :

❖ Le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE), qui permettait de déduire de l'impôt sur le revenu une partie des dépenses engagées pour les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du logement, a été remplacé le 1<sup>er</sup> janvier 2020 par **MaPrimeRénov'**, **une prime versée par l'Anah (Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat)**, ciblée à la fois sur la performance énergétique des travaux et les ménages modestes.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2020, **MaPrimeRénov' est ouverte à tous les propriétaires**, qu'ils soient occupants ou bailleurs, ainsi qu'aux copropriétés pour des travaux effectués dans les parties communes. Le montant de l'aide est calculé en fonction des revenus du foyer et du gain énergétique apporté par les travaux de chauffage, d'isolation ou de ventilation. Un plafonnement des dépenses éligibles est prévu.

► **Pour plus d'informations sur MaPrimeRénov' (conditions, travaux éligibles, barèmes etc.) :** <https://www.ecologie.gouv.fr/evolutions-maprimerenov>.

❖ **L'éco-prêt à taux zéro simplifié** est un prêt à taux d'intérêt nul et accessible via un établissement de crédit, sans conditions de ressources, afin de financer des travaux d'amélioration de la performance énergétique, jusqu'au 31 décembre 2021. Son montant diffère selon le nombre d'actions de rénovation prévues. De plus, un prêt à taux zéro complémentaire peut être souscrit.

❖ Un taux de TVA de 10 % est généralement applicable aux travaux de rénovation. Cependant, **ce taux de TVA est réduit à 5,5 % pour les travaux d'amélioration de la performance énergétique.**

❖ **Le programme « Habiter Mieux sérénité » de l'Anah** est ouvert aux propriétaires occupants dont les revenus sont inférieurs à un certain plafond de ressources, aux propriétaires bailleurs et aux copropriétaires résidant dans des copropriétés fragiles. L'éligibilité tient également compte d'autres critères comme l'âge du logement (plus de 15 ans) et l'absence d'octroi d'un prêt à taux zéro en cours ou accordé il y a moins de 5 ans. L'ensemble des conditions d'octroi est disponible sur le site de [l'Anah](#).

❖ **Des aides des collectivités locales ou encore d'action logement<sup>1</sup>** peuvent venir compléter les dispositifs précités.

❖ **Des aides des fournisseurs d'énergie<sup>2</sup> sont octroyées dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).** Les fournisseurs d'énergie (les obligés) sont tenus de promouvoir des actions d'économies d'énergie auprès des consommateurs, y compris auprès des ménages en situation de précarité énergétique pour lesquels des dispositions particulières sont prévues (bonifications de CEE). S'ils ne respectent pas les objectifs qui leur ont été assignés par l'Etat, ils doivent s'acquitter de pénalités financières. Les travaux doivent permettre d'améliorer l'efficacité énergétique du logement, en respectant des exigences de performances minimales. Les listes de travaux éligibles aux CEE sont publiées sur le site du ministère de la transition écologique.

<sup>1</sup> Depuis le 19 septembre 2019, l'association Action Logement peut accorder une subvention, complétée d'un prêt à 1% pour aider les particuliers à financer leurs travaux de rénovation énergétique.

<sup>2</sup> Il s'agit des vendeurs d'énergies, de type électricité, gaz ou GPL, réseaux de chaleur, de froid, fioul domestique ou carburants pour automobiles.

## Démarchage téléphonique abusif, pratiques commerciales trompeuses et tromperie

Les enquêteurs de la DGCCRF ont relevés de nombreuses anomalies dans les offres d'isolation à 1 euro présentées par les professionnels contrôlés. Ci-dessous, est présenté un florilège des plus fréquentes :

- Les enquêteurs ont relevé **des anomalies concernant les dispositions relatives à l'opposition au démarchage téléphonique.** Par exemple, certaines sociétés démarchent les consommateurs sans adhérer au dispositif BLOCTEL, donc sans retirer des listes les personnes ne souhaitant pas être démarchées. D'autres utilisent les tests d'éligibilité ou les simulateurs d'aides à l'isolation à 1 euro afin

de récupérer les coordonnées des consommateurs dans le but de les rappeler ultérieurement sans leur consentement, en violation du règlement général sur la protection des données dit RGPD.

- Des **pratiques commerciales trompeuses** ont également été relevées à différents stades de la prestation. Par exemple :
    - De fausses allégations concernant le statut du professionnel, lors de démarchages - interlocuteur se présentant comme le « centre de prévention de l'habitat », des courriers dans lesquels une société se désignait comme bureau de l'Anah...
    - Des présentations trompeuses, sur la page d'accueil d'un site internet ou les factures, concernant la qualification du professionnel au label RGE, par la mise en avant du logo notamment.
- Le label RGE (Reconnu garant de l'environnement) est une reconnaissance accordée par le ministère de la transition écologique et l'ADEME (Agence de l'environnement et la maîtrise de l'énergie) à des professionnels du secteur du bâtiment et des énergies renouvelables qui se sont engagés dans une démarche de qualité. Signée en 2011, et amendée en 2013, la charte RGE est portée par l'ADEME, les pouvoirs publics, la FFB (Fédération française du bâtiment), la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) et les organismes de qualification et de certification (QUALIBAT, QUALIT'ENR, QUALIFELEC, CEQUAMI et CERTIBAT).
- Enfin, certaines sociétés faisaient figurer sur leur devis et facture des logos relatifs au RGE laissant croire aux clients, d'une part, qu'elles possédaient une compétence technique validée par un organisme indépendant, et d'autre part, que les dits clients auraient la possibilité de bénéficier des aides publiques disponibles pour les travaux réalisés.
- Des délits de **tromperie** ont également été relevés au cours de cette enquête. Ainsi, les enquêteurs ont constaté des tromperies aggravées sur les qualités essentielles des prestations de services. Il en va ainsi du professionnel qui :
    - se prévaut de qualifications non détenues dans les faits ;
    - omet d'informer le consommateur sur le caractère irritant voir cancérigène du produit isolant posé ;
    - met en avant la traçabilité des produits alors que celle-ci était défailtante,

Une tromperie a été également constatée sur les modes d'emploi des produits ou les précautions à prendre lors de leur utilisation, le professionnel n'ayant pas informé le consommateur des effets et conséquences induites par l'utilisation du produit. Cette qualification de tromperie a été retenue avec circonstance aggravante, quand un certain nombre de rapports d'audit récupérés dans le cadre des contrôles faisaient ressortir un risque incendie.

- Enfin, des irrégularités au regard des dispositions relatives à la **vente hors établissement** ont pu être mises au jour. Les obligations en matière d'informations précontractuelles n'étaient pas respectées, notamment en matière d'information quant aux conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation ; le délai de rétractation de 14 jours n'était pas respecté ; l'acceptation de paiement avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la signature des contrats (en infraction avec l'article L. 221-10 du code de la consommation) a été constatée.

Les enquêtes menées sur les professionnels commercialisant des offres d'isolation à 1€ ont fait ressortir un taux d'anomalies élevé (54%).

Avec l'introduction récente de l'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique dans la [loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020](#) visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, les entreprises doivent s'adapter à cette nouvelle donne, ce qui pourrait conduire à une hausse du démarchage à domicile ou par SMS. Il faut rappeler que le démarchage téléphonique est désormais interdit pour la rénovation énergétique, sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours avec le professionnel (par exemple, son fournisseur de gaz ou d'électricité ou encore l'entreprise avec laquelle on a passé un contrat d'entretien ou de maintenance pour son appareil de chauffage).

A cet égard, le fait de rappeler un consommateur qui aurait laissé ses coordonnées sur un site ou simulateur en ligne n'est pas considéré comme conforme à cette dernière loi, même si celui-ci y aurait consenti.

Les sanctions sont renforcées en cas de démarchage illicite ou d'utilisation d'un numéro d'appel masqué : depuis juillet 2020, l'amende peut désormais atteindre un maximum de 75 000 euros pour les personnes

physiques et 375 000 euros pour les personnes morales (au lieu de respectivement 3 000 et 15 000 euros avant la réforme).

Le ministère de la transition écologique a annoncé en avril 2021 l'arrêt au 1<sup>er</sup> juillet 2021 des « coups de pouce chauffage » pour l'installation de chaudières gaz très performantes et de radiateurs électriques performants et la prolongation du « coup de pouce isolation » jusqu'au 30 juin 2022. Les conditions de ce dispositif d'aide évoluent au 30 juin 2021, afin de maintenir un soutien financier important à ces opérations, qui se substituent aux offres « à 1€ ».

Toutefois, au regard de la persistance des fraudes constatées dans ce secteur, et en raison de la place importante donnée à la rénovation énergétique dans le plan France Relance porté par le Gouvernement, cette enquête a été reconduite en 2021, afin de maintenir une pression de contrôles sur ces opérations à faible reste à charge pour les ménages.