

1) Que compte faire le gouvernement afin de faire cesser le démarchage téléphonique intempestif dans le secteur de la rénovation énergétique ?

D'une façon générale, le Gouvernement souhaite renforcer la lutte contre le démarchage téléphonique non désiré, et tout particulièrement dans le domaine de la rénovation énergétique. C'est pourquoi, il a décidé de soutenir les propositions du député Christophe Naegelen qui a déposé **une proposition de loi (PPL Naegelen)** qui a pour objectif d'améliorer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique. Cette proposition de loi a été **adoptée le 6 décembre 2018 en première lecture par l'Assemblée nationale, et le 21 février 2019 par le Sénat, en vue de renforcer les droits des consommateurs** en matière de démarchage téléphonique.

Les dispositions en ce sens de ce texte sont les suivantes :

➔ Une **amélioration de l'information des consommateurs lors d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales**, notamment, sur l'existence du dispositif « BLOCTEL » et la possibilité pour le consommateur de s'y inscrire ;

➔ Une **aggravation des sanctions encourues, jusqu'à 375 000 euros pour une personne morale**, en cas de violation des règles relatives à l'opposition au démarchage téléphonique, y compris l'absence de saisine de BLOCTEL par le professionnel pratiquant le démarchage à domicile, pour faire expurger de ses fichiers clients les numéros de téléphone inscrits sur le registre d'opposition.

Par ailleurs, le Gouvernement a pris connaissance des propositions contenues dans le rapport du **groupe de travail du Conseil National de la Consommation portant sur le démarchage téléphonique** :

➔ **Comme l'a demandé le collège des consommateurs**, le Gouvernement souhaite imposer un strict respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique **en limitant le champ des exceptions aux seules sollicitations téléphoniques ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours**.

➔ **Le Gouvernement veillera donc à réintégrer les dispositions en la matière** issues de l'article 5 de la PPL « Naegelen », modifiées par l'Assemblée Nationale en 1^{ère} lecture et qui ont été supprimées par le Sénat.

J'ajoute que l'**ARCEP** a récemment adopté de **nouvelles recommandations**, dans le cadre de son plan de numérotation, **sur les conditions de territorialité sur les numéros appelants en provenance de l'étranger**. Or, sur le secteur de la rénovation énergétique, de nombreux appels émanent de plateformes d'appel situées à l'étranger.

Sur ce point, les **opérateurs téléphoniques sont tenus depuis le 1^{er} août 2019 de ne pas émettre d'identifiants d'appelants aux utilisateurs finaux localisés en dehors du territoire français**.

Dès le 1^{er} janvier 2021, cet encadrement des identifiants d'appelants **s'appliquera également aux appels, quelle que soit leur origine, émis depuis un système automatisé**, ce qui est le cas de l'essentiel des appels de démarchage téléphonique, même ceux émis depuis des centres d'appels en France.

2) Ne faut-il pas aller plus loin, par exemple, en interdisant le démarchage téléphonique ?

Cette option est actuellement à la discussion entre ministères (à trancher par le cabinet de la Ministre).

Option 1 : une interdiction limitée aux seules entreprises ne détenant pas le label RGE (position soutenue par le MTES).

- Ceci permettrait de valoriser les entreprises qui détiennent le label en leur permettant d'être en contact direct avec les consommateurs et ainsi de conforter ceux-ci.
- Cette solution ne garantit toutefois pas que les consommateurs seront contactés par les seules entreprises qui ont le label RGE, des professionnels pouvant se présenter à tort comme labellisés.

Option 2 : interdire totalement le démarchage téléphonique pour le secteur de la rénovation énergétique

- Cette option présenterait l'avantage de disqualifier tout appel téléphonique en matière de rénovation énergétique et de prévenir le consommateur de toute fraude potentielle.

• Cette approche instaurerait toutefois une différence de traitement entre la rénovation énergétique et d'autres secteurs d'activité, qui pourrait conduire à une extension du principe de l'interdiction.

3) La DGCCRF va-t-elle renforcer ses contrôles en vue de mettre fin aux pratiques frauduleuses de certaines entreprises réalisant des travaux de rénovation énergétique ?

La DGCCRF est d'ores et déjà **fortement investie** sur le secteur de la rénovation énergétique, au travers **d'un plan pluriannuel renforcé**, à la mesure du niveau de plaintes reçues.

Ainsi, en 2018, elle a contrôlé 469 établissements de diverses natures (entreprises du bâtiment, prestataires, démarcheurs, sous-traitants, artisans, associations, établissements de crédit, sociétés de domiciliation, etc.).

De nombreuses suites ont été données aux anomalies relevées, avec la rédaction de **234 avertissements** (mesures pédagogiques rappelant les dispositions en vigueur), **163 injonctions administratives**, **180 procès-verbaux pénaux** et **74 procès-verbaux administratifs**.

La DGCCRF a décidé de **compléter les actions en cours par des contrôles renforcés, ciblés** sur certains opérateurs ayant généré de nombreuses plaintes. Ces contrôles se dérouleront dans le cadre d'une enquête spécifique qui a été conçue à la fin de l'été et finalisée au mois d'octobre. La phase opérationnelle a été lancée la semaine dernière. Ces investigations dureront plusieurs mois, compte tenu des difficultés d'appréhension propres à ce secteur et continueront au cours de l'année **2020**.

Dans ce contexte particulier, **la DGCCRF a mobilisé son service national des enquêtes ainsi que plusieurs directions départementales sièges d'entreprises particulièrement signalées**, qui pourront apporter leur soutien à cet effort collectif. Les préfets des régions et des départements y ont été également sensibilisés.

Je peux vous affirmer que les services de contrôle utiliseront **tous les moyens à leur disposition pour mener leurs investigations**, y compris, si cela est nécessaire et justifié, **leurs pouvoirs de visite et saisie**.

Des suites administratives ou pénales seront données, le cas échéant, aux pratiques abusives des entreprises contrôlées ; **le recours à la saisie pénale** sera envisagé pour les cas les plus graves.

Une communication spécifique sera réalisée sur l'avancée de l'enquête, ainsi que les suites qui y seront données.

L'objectif est **d'assainir rapidement et durablement les pratiques commerciales** de certaines entreprises peu scrupuleuses, au bénéfice des consommateurs et des professionnels travaillant dans les règles de l'art.

Je peux donc vous assurer que la **mobilisation de la DGCCRF demeure forte et permanente** sur ce sujet des fraudes à la rénovation énergétique.

4) Le Gouvernement compte-t-il renforcer l'accompagnement personnalisé des consommateurs désireux de réaliser des travaux de rénovation énergétique ?

Le Gouvernement a souhaité simplifier la prise en charge des demandes d'informations des particuliers, avec la **mise en place du réseau FAIRE** en avril 2019, le nouveau service public qui guide les consommateurs dans leurs travaux de rénovation énergétique. Il est possible de joindre gratuitement un conseiller FAIRE pour se faire accompagner tout au long du parcours de travaux.

Il s'agit d'un service implanté dans les territoires, souple et gratuit, fort de 500 conseillers, et qui dispose d'une expertise importante.

Toutefois, j'ai entendu la demande formulée par certaines associations de défense des consommateurs, désireuses de renforcer la sécurisation du processus, au travers notamment d'un **expert indépendant** qui accompagnerait le consommateur de A à Z, depuis le diagnostic préalable jusqu'à la réception des travaux.

Cette piste permettrait d'assurer au consommateur un niveau élevé de qualité et de performance des prestations, grâce à un suivi des travaux rigoureux et impartial.

Il faut toutefois prendre en compte, d'une part, le **coût d'une telle prestation de services**, estimé entre 2 et 5% de l'enveloppe totale, ce qui contribuerait à renchérir le coût global du projet, et d'autre part, de la nécessité de mettre en

place des mécanismes permettant de **s'assurer de l'indépendance de cet expert** par rapport aux professionnels.

Différentes hypothèses relatives à la prise en charge de ce coût sont actuellement à l'étude. Cette démarche associe l'ensemble des parties-prenantes.

5) Que comptez-vous faire pour mieux protéger les consommateurs contre les ventes irrégulières de travaux de rénovation énergétique dans les foires et salons ? Est-il notamment prévu d'instaurer un délai de rétractation ?

En matière de ventes dans les foires et salons, il y a une **obligation pour les professionnels d'informer en des termes clairs et lisibles les consommateurs qu'ils ne disposent pas d'un délai de rétractation**, un dispositif qui résulte du droit européen. **Ce délai existe, en revanche, pour les crédits affectés.**

Les services de la DGCCRF ont mené des actions de sensibilisation auprès des organisateurs de foires et salons permettant de faire un point sur la réglementation en vigueur. Les dernières enquêtes effectuées ont d'ailleurs permis de constater une **amélioration variable des pratiques de vente des travaux de rénovation énergétique dans ce cadre.**

Nous sommes **disposés à discuter** avec les parties prenantes des meilleurs moyens de **renforcer la protection des consommateurs** pour les ventes dans les foires et salons. Cela peut passer, par exemple, par un **durcissement des sanctions applicables aux professionnels en cas de non-respect** de ces obligations d'information précontractuelle.

6) Comment le Gouvernement entend-t-il associer les professionnels de la rénovation énergétique à l'effort de mobilisation, afin de restaurer la confiance des consommateurs et les convaincre de réaliser des travaux de rénovation énergétique ?

Le Gouvernement est soucieux de mieux promouvoir les artisans qui travaillent dans les règles de l'art, et ils sont très nombreux : c'est le sens de la réforme du label RGE qui va être amélioré, afin d'écartier plus rapidement les « faux RGE » ainsi que les vrais détenteurs qui ne respectent pas les exigences de cette marque de confiance.

Cette démarche s'intègre plus globalement dans la Stratégie nationale pour l'artisanat et le commerce de proximité que j'ai présentée le 11 octobre dernier et qui prévoit un volet transition énergétique.

Les professionnels de la rénovation énergétique sont ainsi fortement mobilisés pour renforcer la confiance des Français et la présence des fédérations professionnelles du bâtiment aujourd'hui (FFB et CAPEB) atteste de cette volonté de travailler ensemble de manière à mieux valoriser les artisans sérieux, fiables et compétents, sur lesquels les consommateurs pourront s'appuyer en toute confiance.

La Stratégie nationale est destinée à poser le cadre d'un accompagnement novateur et durable de l'Etat au bénéfice des professionnels de l'artisanat et du commerce de proximité, afin de s'adapter aux enjeux actuels, au premier rang desquels figurent les transitions numérique et écologique. L'objectif est également d'accélérer leur développement et de faire de l'administration un partenaire.

La mise en œuvre de cette Stratégie pour l'Artisanat et le Commerce de proximité s'inscrira dans la durée, dans le cadre d'un dialogue constant avec les organisations professionnelles, les collectivités territoriales et les chambres consulaires.

Ces dernières, CMA France et CCI France, auront un rôle important à jouer dans sa mise en œuvre : chaque entreprise, où qu'elle se trouve sur le territoire, doit avoir une réponse à ses interrogations et être accompagnée en fonction de ses besoins, que ce soit pour se développer ou faire face à de nouveaux enjeux.

Sur ce sujet crucial de l'accompagnement de la transition énergétique et écologique, un volet spécifique est consacré à la lutte contre la fraude en matière de travaux de rénovation énergétique. Un travail est engagé avec les artisans du secteur, afin de faire gagner en visibilité ceux qui respectent des critères de qualité et leur permettre d'accéder au marché de la rénovation énergétique, tout en luttant contre les pratiques frauduleuses.

7) Les équipements sont très fréquemment financés par la souscription d'un contrat de crédit à la consommation. Quels sont les contrôles réalisés par la DGCCRF afin de s'assurer de la conformité des pratiques menées par les professionnels ?

Les agents de la DGCCRF sont habilités à contrôler l'ensemble du régime juridique applicable en matière de crédit à la consommation. Dans ce cadre, les contrôles menés permettent de vérifier la conformité des pratiques mises en œuvre par les professionnels sur les différentes phases de souscription du contrat de crédit (information précontractuelle, formation et exécution du contrat).

La DGCCRF contrôle autant les professionnels du secteur de la rénovation énergétique, chargés de commercialiser les crédits à la consommation dans le cadre d'un partenariat avec les établissements de crédit, que les établissements eux-mêmes.

8) Quelles sont les principales infractions que vous pouvez relever à l'occasion de vos contrôles s'agissant du financement de la rénovation énergétique ?

Les principales infractions répertoriées concernent :

- le défaut d'information précontractuelle et contractuelle (à titre d'illustration, la fiche d'information précontractuelle européenne normalisée (FIPEN) ainsi que le contrat de crédit ne sont pas remis aux consommateurs dans une large majorité de cas) ;
- le caractère insuffisant des informations données lors de la formation du contrat de crédit ;
- le contournement des règles prévues par le code de la consommation en matière de crédit affecté à l'instar des pratiques consistant à :
 - mentionner sur le bon de commande ou le contrat de vente un paiement comptant alors que les travaux sont financés par la souscription d'un crédit ;
 - dissimuler au consommateur l'étendue de ses engagements financiers ;
 - fausser l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur, en minorant par exemple son taux d'endettement réel ;
 - transmettre l'attestation de fin de travaux, qui conditionne le déblocage des fonds par les établissements de crédit, et marque le début des obligations de remboursement de l'emprunteur, alors même que les travaux ne sont pas finalisés.

9) La réglementation ne nécessiterait-elle pas d'évoluer ?

La réglementation applicable en matière de crédit affecté est très protectrice des intérêts du consommateur et a été considérablement renforcée au fil du temps. En effet, ces règles sont fondées sur une interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de crédit, qui constituent une « opération commerciale unique » de telle sorte que la rétractation du consommateur sur le contrat principal (vente) génère automatiquement sa rétractation sur le contrat de crédit.

10) Les obligations imposées aux établissements de crédit ne devraient-elles pas être renforcées ?

Les établissements de crédit doivent faire preuve de diligence professionnelle et sont soumis à un ensemble de règles, dans le cadre des partenariats qu'ils peuvent mettre en place avec leurs intermédiaires, chargés de commercialiser les prêts.

Les établissements de crédit ont par exemple l'obligation de vérifier l'enregistrement des intermédiaires au registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS), qui est obligatoire en fonction d'un certain seuil d'activité.

Par ailleurs, les établissements de crédit ont mis en place, de manière volontaire, des démarches visant à sécuriser le processus de souscription du contrat (le consommateur est par exemple directement contacté par le prêteur afin que ce dernier puisse s'assurer de l'effectivité des travaux réalisés).

Une réflexion a en outre été engagée au sein du comité consultatif du secteur financier, entre les associations de consommateurs, les établissements de crédit et les pouvoirs publics afin d'étudier le scénario consistant à faire intervenir un expert indépendant, qui pourrait accompagner le consommateur sur l'ensemble du processus (depuis la réalisation du diagnostic jusqu'à la finalisation des travaux).