

## Les fiches experts du réseau Cler

# #1 « Guide détaillé des fraudes fréquemment rencontrées par les particuliers dans la rénovation énergétique » - Ademe - 2023



### L'étude en bref

Publié en janvier 2024, ce guide réalisé par l'ADEME à l'usage des services publics accompagnant les particuliers dans la rénovation, recense, sous forme de fiches pratiques, les fraudes les plus fréquemment rencontrées dans le secteur de la rénovation énergétique. Ce guide identifie 13 fraudes réparties dans 4 séquences : l'entrée en relation, le contrat, les pratiques commerciales, la réalisation des travaux.

- **Lien de téléchargement de l'étude : [LIEN](#)**



### Contexte

Le guide définit une fraude comme « *un agissement illicite réalisé avec des moyens illégaux* ». Il précise que, la plupart du temps, les fraudes auxquelles sont confrontés les particuliers se cumulent. Ce document complète le [Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique](#) qui indique comment réagir en cas de fraude.

## Illustration

Modalité de mise en relation entre le professionnel et un client	Démarchage téléphonique
	Démarchage à domicile
	Vente sur un salon ou une foire
Problématiques contractuelles	Document contractuel absent ou non conforme
	La présence d'une clause abusive ou d'une clause indiquant l'abandon du droit de rétractation
	Non-respect du droit de rétractation
Pratiques commerciales	Utilisation frauduleuse des données
	Pratiques commerciales trompeuses
	Pratiques commerciales agressives
Réalisation d'audits et de travaux	Non-respect du contrat
	Mauvaise réalisation d'un audit
	Sous-traitance irrégulière
	Malfaçon



### La recommandation principale

Le guide rappelle qu'avant de signer tout contrat de travaux ou de financement, les particuliers doivent se rapprocher de leur Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) et solliciter les conseillers du réseau France Renov' pour toutes questions relatives à la rénovation de leur logement.



### Le point de vue du réseau Cler

Entre 2022 et 2023, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a contrôlé 1 637 entreprises du secteur de la rénovation énergétique : plus de la moitié manquaient à leurs obligations à l'égard des consommateurs et ont été verbalisées ou poursuivies. Concernant les Certificats d'économies d'énergie (CEE), à l'occasion de la mission d'enquête du Sénat sur la rénovation énergétique d'avril 2024, la DGCCRF a décrit « *un phénomène assez massif et difficile à endiguer car très adaptatif* », avec « *un taux d'anomalie élevé, entre 50 et 56 %* » lors des contrôles ciblés.

On peut parler de fraudes massives. L'outil récapitulatif proposé par l'ADEME est un outil essentiel pour les conseillers France Rénov', auxquels il s'adresse. Ces conseillers sont en première ligne pour restaurer la confiance des usagers. Ce guide leur donne la capacité de rassurer en nommant et en identifiant les pratiques frauduleuses et en identifiant les réponses à apporter.

Cet outil pratique contribue à redonner du sens à la mission de service public des conseillers France Rénov', en les plaçant en position d'acteur neutre et indépendant soucieux de l'intérêt du public.

- Source DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/des-sanctions-plus-fortes-contre-la-fraude-dans-la-renovation-energetique>