

Lutte contre les fraudes à la rénovation énergétique en Grand Est

Fiche à destination des ECFR, instructeurs Anah en DDT ou collectivités

► Le groupe de travail régional de lutte contre les fraudes à la rénovation

Composé de la DREAL, de la mission de coordination interministrielle, de l'ANAH, de la DREETS, du Conseil régional, de 2 DDT (51 et 57), de deux représentants des ECFR et de Qualibat.

Il est animé par la DREAL Grand Est et se réunit environ 3 à 4 fois/an.

Ses premières actions ont été de :

- Partager les contacts respectifs DREETS/DDPP/DDT pour faciliter les signalements ;
- Rappeler la procédure de signalement. La DREAL assure le relais des remontées auprès de la DREETS et de l'Anah ;
- Échanger sur les actualités et plans de contrôles respectifs ;
- Sensibiliser les ECFR à la fraude à la rénovation lors du séminaire régional des conseillers en juin 2024.

Qu'entend-on par fraudes à la rénovation

Devis et factures non conformes ou incompréhensibles, crédits cachés, labels RGE mensongers, manquement à la législation des droits, pratiques commerciales trompeuses, non-respect des droits du consommateur sont les arnaques les plus fréquentes rencontrées dans le domaine des travaux de rénovation énergétique.

On peut globalement distinguer 4 grands types de fraudes

Escroquerie, usage de faux

- Soit un dossier est monté en usurpant l'identité du ménage et en introduisant des faux devis et fausses factures. Le dossier est totalement fictif.
- Soit un des éléments du dossier est un faux : taxe foncière, facture, revenus.

Usurpation d'identité

- Soit le ménage ne sait pas qu'un dossier de rénovation énergétique est déposé à son nom.
- Soit l'identité d'une entreprise ou d'un sous-traitant RGE est usurpée.

Qualité des travaux

Les travaux ne sont pas réalisés ou sont mal réalisés ou ne sont pas réalisés conformément à ce qui figurait dans le devis (autres matériaux/produits utilisés).

Pratiques commerciales trompeuses/agressives

- Vice de consentement : le ménage a été en contact avec un mandataire ou une entreprise de travaux. Il a émis le souhait de ne pas faire de travaux à la rénovation énergétique. Un dossier est réalisé à son insu.
- Abus d'ignorance ou de faiblesse : le ménage a des difficultés. Il est démarché et s'engage dans des travaux sans avoir les éléments pour décider en pleine conscience. (exemple : Ma prime Adapt' et les personnes âgées).
- Usurpation de l'identité des services publics : les administrations ne pratiquent aucun démarchage pour des travaux de rénovation énergétique ou pour l'attribution d'aides financières. Une entreprise ne peut se revendiquer de l'Anah (Agence nationale de l'habitat) ou d'un organisme public pour vous démarcher.
- Surfacturation, devis gonflés, double facture (différence entre celle du ménage et des services de l'État).
- Démarchage commercial agressif (vente forcée, informations données erronées, sentiment d'obligation...).
- Démarchage agressif du mandataire qui impose un AMO et les entreprises de travaux.

Comment se prémunir en tant que conseiller France Rénov' ou instructeur ANAH ?

Détecter

Deux guides publiés par l'ADEME existent pour s'informer sur les fraudes et les procédures :



Guide sur l'orientation des particuliers
Cible principale : services publics au contact des particuliers



Guide des 13 typologies de fraudes fréquemment rencontrées
Cibles : services publics & particuliers

Contrôler

- **Contrôle Factures** : appeler l'entreprise de travaux et lui faire confirmer par écrit qu'elle est bien à l'origine des travaux.
- **Contrôle Mandat** : envoyer un courrier papier à l'adresse fiscale du ménage pour lui demander s'il a bien signé un mandat avec l'entreprise X.
- **Contrôle Audit** : contacter le ménage et demander un retour écrit pour s'assurer qu'il a bien en possession le rapport d'audit et qu'un auditeur est bien venu à son domicile.

Douter & s'informer

Une adresse mail Anah est à disposition des conseillers ou des instructeurs Anah pour toute question ou information : referent-signalement-fraude@anah.gouv.fr

Que faire en cas de suspicion de fraude ?

En cas de constat de fraude, il convient d'**encourager les ménages à déposer un signalement** via :

✓  **France Rénov'**
<https://france-renov.gouv.fr>



✓ **SignalConso**
<https://signal.conso.gouv.fr/fr>



✓ Par ailleurs, **si cela concerne un dossier Anah**, les conseillers France Rénov' et les instructeurs peuvent compléter la fiche de signalement à disposition sur [extrarenov](https://extrarenov.anah.gouv.fr/remontee-des-suspensions-de-pratiques-frauduleuses) : <https://extrarenov.anah.gouv.fr/remontee-des-suspensions-de-pratiques-frauduleuses>



En parallèle, ne pas hésiter à **remonter les signalements** au GT régional via la DDT, le Conseil régional ou la DREAL (laurence.wack@developpement-durable.gouv.fr) pour qu'une information soit partagée à tous les membres du groupe de travail régional. Il faut a minima nous indiquer les coordonnées du ménage et celles de l'entreprise (avec SIRET ou SIREN) et un descriptif du problème rencontré.



Plus le signalement est détaillé, mieux les services pourront disposer d'éléments précis pour lancer une enquête et coordonner les actions entre les différents services.