

GESTION DES MANQUEMENTS ET DES FRAUDES AU NIVEAU NATIONAL

Mis à jour le 01 juillet 2025

Sommaire

- 1** Introduction
- 2** Modalités et traitement du signalement
- 3** Focus sur l'Instruction Fraudes et Manquements
- 4** Focus les suspensions et retraits

Introduction

Les aides à la pierre, distribuées localement, étaient jusqu'à présent **peu concernées** par les **schémas de fraude** à la rénovation énergétique. Les financements des aides Anah ont été largement accrus en 2024 et ont attiré des acteurs peu scrupuleux.

Ce contexte impose une **vigilance particulière** vis-à-vis d'acteurs jusqu'à présent considérés comme des « tiers de confiance » dans le schéma de distribution des aides : Mon Accompagnateur Rénov', AMO MaPrimeAdapt', mandataires.

Dans ce cadre une **instruction relative à la lutte contre la fraude et les manquements** a pour objectif d'accompagner les services instructeurs dans le traitement des dossiers et la transmission des signalement à l'Anah centrale.

Les services instructeurs transmettent chaque jour des signalements sur les pratiques de ces acteurs via le formulaire mis en ligne sur l'Extra Rénov'.

Sommaire

- 1 Introduction
- 2 Modalités et traitement du signalement
- 3 Focus sur l'Instruction Fraudes et Manquements
- 4 Focus les suspensions et retraits

Modalités du signalement

Les suspicions de fraude ou de manquement sont à **signaler à l'Anah centrale via la page contact de l'ExtraRénov.**

Ce formulaire permet d'orienter automatiquement les signalements vers le bon service de l'Anah centrale :

- Signalement de fraude : PAMRQ
- Signalement de manquement : SCAT

Il convient de remplir la **fiche signalement (excel) actualisée** et de transmettre **les éléments probants** en votre possession **en pièce jointe** ou de les **déposer sur OPAL**.

/!\ Les signalements transmis **sans ces éléments** peuvent néanmoins constituer des indices permettant d'orienter les analyses de l'Anah ou la collecte d'autres éléments de preuve

Comme par exemple, les témoignages oraux ou les propos rapportés par les services instructeurs ou les ECFR'.

Modalités du signalement

Le signalement comporte t-il des éléments probants ?

La constitution d'un dossier pour suspicion de fraude nécessite d'avoir **des éléments probants**.

Les éléments probants sont :

- **Les témoignages écrits** (manuscrit ou mail) des ménages eux-mêmes concernant l'usurpation d'identité, les pratiques commerciales agressives (exemple: démarchage, travaux non-souhaité, existence de devis à 1€ non déclarés)
- Les **documents ou pièces suspects** comme des devis à 0€, remise ou avoir sur devis/facture non déclarés, des mails reçus par les ménages émanant du MAR/AMO ou entreprise de travaux, des captures d'écran de conversation, et l'ensemble des documents que le ménage aurait en sa possession.
- Les **compte-rendus de contrôles sur place** avant ou après travaux.
- Les **questionnaires de consentement complétés**

Le traitement des signalements

De la réception du signalement à la priorisation des acteurs

Une base commune de suivi est alimentée à chaque signalement.

Une priorisation est faite pour lancer des analyses complémentaires **en fonction de l'impact sur le territoire national :**

- nombre de dossiers
 - récurrence des signalements
 - gravité des faits
 - des éléments probants.
-
- **Selon le résultat de ces analyses, peuvent être lancé :**
 - Une procédure de retrait/suspension
 - Une saisine des autorités judiciaires
 - Un signalement à la DGCCRF
 - Des sanctions administratives

Sommaire

- 1 Introduction
- 2 Modalités et traitement du signalement
- 3 Focus sur l'Instruction Fraudes et Manquements
- 4 Focus les suspensions et retraits

Distinction Fraudes et manquements

| Manquement | Fraude |
|--|---|
| Discerner le manquement de la fraude | |
| Le non-respect d'une obligation liée à une habilitation ou un agrément délivrés par l'Anah. | Un acte ou d'une omission commis de manière intentionnelle, destinés à surprendre un consentement ou à obtenir un avantage matériel indu, ou réalisés avec l'intention d'échapper à la loi ou aux règlements. |
| Quelques exemples | |
| <ul style="list-style-type: none"> – Sous-traitance de l'audit non autorisée, non déclarée ou hors du cadre réglementaire – Non-respect de la condition d'indépendance ou conflit d'intérêts entre les AMO/MAR et les entreprises de travaux – Manquements dans les prestations des AMO/MAR (ex : travaux préconisés non adaptés, absence d'information sur les dispositifs locaux d'aides complémentaires) | <ul style="list-style-type: none"> – Usurpation de l'identité du ménage ou d'un des intervenants : MAR/AMO, auditeur ou entreprise de travaux – Dossiers fictifs, usage de faux documents (fausses factures, faux devis, etc.) – Fraude liée à l'audit/diagnostic – Devis de travaux surestimés ou sans lien avec les scénarios de l'audit – Malfaçons ou travaux non achevés – Pratiques commerciales trompeuses ou abusives |
| Les conséquences | |
| <ul style="list-style-type: none"> - La suspension - Le retrait | <ul style="list-style-type: none"> - Dépôt de plainte par l'Anah auprès du Procureur de la République pouvant entraîner l'ouverture d'une enquête et des poursuites. - Une transmission d'information à la DGCCRF en vue de diligenter une enquête. |

Le traitement des dossiers

L'instruction relative à la lutte contre la fraude et les manquements a été présentée aux services instructeurs dans le cadre du Webinaire instructeur du 26 juin 2025.

Cet outil a pour objectif d'accompagner les services instructeurs dans la détection des schémas de fraudes et des manquements des dossiers PO et PB, la vérification des suspicions, le traitement des dossiers concernés et enfin le signalement des pratiques à l'Anah centrale pour mise en oeuvre notamment de procédures de retrait d'agrément et/ou d'actions judiciaires.

Cette instruction comprend plusieurs fiches composées de la même façon :

Fiches techniques

- Détecter
- Contrôler
- Action sur le dossier
- Annexes: courriers types + questionnaire

- Usurpation d'identité d'un ménage
- Usurpation d'identité de l'entreprise
- Faux ou usage de faux
- Devis gonflés
- Devis à 0€
- Audits suspicieux
- Utilisation des marques de l'Anah

=> L'Instruction fera l'objet d'une actualisation comprenant d'autres fiches : pratiques commerciales trompeuses, neutralité, sous-traitance, etc

Synthèse des contrôles supplémentaires et de l'impact sur les dossiers

| Suspicion | Contrôle supplémentaire | Impact sur le dossier |
|---------------------------------|---|---|
| Usurpation d'identité du ménage | Complétude du questionnaire de consentement (courrier envoyé à l'adresse fiscale) + transmission des pièces (devis, audit, mandats) | <ul style="list-style-type: none"> - Rejet en cas de non réponse ou absence de projet porté par le demandeur - Si pb d'accès au compte SEL mais projet existant: rétablissement de l'accès au compte sur le SEL et vérification contenu du dossier |
| Devis gonflés | <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation du référentiel des prix de la DIREPP ou autre référentiel local - Demande d'un 2^e devis avec toutes les annexes | <ul style="list-style-type: none"> - Rejet sur la base de l'article 11 si maintien d'un devis élevé - Ou engagement sur la base du devis ajusté à la baisse |
| Devis 1€ | <ul style="list-style-type: none"> - Si non dissimulé - Si dissimulé | <ul style="list-style-type: none"> - déduction de l'assiette subventionnable - Rejet du dossier (retrait si constat réalisé après engagement) |
| Audit suspicieux | - Contrôle sur place pour vérification de l'état initial (/!\ capacité limitée des services) | <ul style="list-style-type: none"> - Si écart, demande d'un audit modifié <p>/!\ pas de rejet</p> |
| Faux et usage de faux | Pièces complémentaires ou contrôles sur place en fonction des types de pièces (devis/factures, contrat d'AMO, taxe foncière, RIB, audit, mandat) | Impact selon la nature du document et selon le statut du dossier |
| Marque Anah | Remontée à l'Anah (DICOM) | Pas d'impact |

Sommaire

- 1** Introduction
- 2** Modalités et traitement du signalement
- 3** Focus sur l'Instruction Fraudes et Manquements
- 4** Focus les suspensions et retraits

Liste des MAR dont l'agrément est suspendu ou retiré

5 MAR dont l'agrément a été suspendu depuis 2024 dont 2 dont la suspension est en cours en juin

| Raison sociale | Motif de la suspension | Date de la suspension | Date de fin de la suspension |
|----------------|--|-----------------------|------------------------------|
| APPORE | Manquement au respect de la neutralité notamment avec les entreprises de travaux ENERGYGO et KAZEO Réalisation inadéquate, partielle et absence : audit, plan de financement | 26/05//25 | 26/06/25 |
| AEDIFICE | Changement notable : Perte RGE, Changement du personnel de direction, changement du personnel réalisant l'accompagnement, changement du périmètre d'intervention géographique Mauvais accompagnement Manquement au respect de neutralité | 27/03/2025 | 27/06/2025 |

Liste des MAR dont l'agrément a été suspendu ou retiré

8 MAR dont l'agrément a été retiré (+ 3 MAR dont l'agrément a été retiré en 2024)

| Raison sociale | Motif du retrait | Date du retrait |
|--|--|-----------------|
| IRIS HABITAT | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 30/05/2025 |
| CABINET CONSEIL ENERGIA | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 16/05/2025 |
| AUDICLIC | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 16/05/2025 |
| CHRISTOPHE CARANCHINI ARCHITECTE (ARCO ARCHITERCTURE) | <ul style="list-style-type: none"> – Contrat d'AMO ne mentionnant pas les prestations obligatoires – Non-respect des dispositions relatives à la protection des consommateurs et des obligations prévues par la réglementation relative à la distribution des aides publiques pour travaux | 12/05/2025 |
| PJ CONSEIL BAT | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 06/05/2025 |
| AMO RENOV | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 29/04/2025 |
| SOLUTION PRATIQUE | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 29/04/2025 |
| AUDIT ET CERTIFICAT DE FRANCE | Perte de la qualité d'auditeur énergétique RGE | 28/04/2025 |

Ces informations sont renseignées dans l'Extra Rénov :

<https://extrarenov.anah.gouv.fr/procedures-de-suspension-et-de-retrait-d-agrement-mon-accompagnateur-renov>

Impact des suspensions sur les dossiers

A RETENIR

- La suspension ne remet pas en cause l'agrément du MAR' et n'entraîne pas obligatoirement le retrait de l'agrément MAR'
- Le service instructeur ne doit pas préjuger du retrait de l'agrément auprès des usagers
- Le service instructeur ne doit pas inciter l'utilisateur à changer de MAR' ou l'orienter vers d'autres opérateurs. **Le non-respect de ces précautions expose l'agence à des procédures en justice pour diffamation**
- Le MAR' a l'obligation d'informer les usagers de la suspension de son agrément (suite nouvel arrêté MAR')
- les usagers qui **le souhaitent**, peuvent changer de MAR'
- A compter de la date de suspension, le MAR' n'est plus visible dans l'annuaire MAR' de France Rénov' et un usager ne peut plus être orienter vers ce MAR'

Impact des retraits sur les dossiers

A RETENIR :

- Le retrait d'agrément n'est pas un motif de rejet des dossiers de demande de subvention
- L'accompagnement des ménages suivis par le MAR' se poursuit (au choix du ménage, sauf en cas de fraude caractérisée)
- **Le MAR' a l'obligation d'informer les usagers** du retrait de son agrément et doit indiquer que :
 - Cas 1) si leur dossier a été déposé : les usagers **peuvent** être dirigés vers un autre MAR' de leur choix
 - Cas 2) si leur dossier n'a pas encore été déposé : les usagers **doivent** être orientés vers un autre MAR'
 - Cas particulier du retrait en cas de fraude : tous les usagers dont les dossiers n'ont pas encore été engagés doivent être orientés vers un autre MAR'. L'Anah informera les services instructeurs des cas de retrait concernés

Procédures de changement de MAR' :

- Sur monprojet.anah.gouv.fr : sollicitation de l'assistance utilisateurs par l'utilisateur avant déploiement d'une fonctionnalité prochainement
- Sur maprimerenov.gouv.fr : fonctionnalité en cours de développement (mise en service début juin)



LUTTE CONTRE LES FRAUDES A LA RÉNOVATION EN GRAND EST

1er juillet 2025

Sommaire

- 1. Actualités nationales** (DREAL)
- 2. Intervention Anah** (PAMRQ, DSRT)
- 3. Intervention DDPP57 : rôle de la DDPP**
- 4. Intervention DREAL : GT régional**

Actualités nationales

- La proposition de loi renforçant la lutte contre les fraudes aux aides publiques a été définitivement adoptée le mercredi 21 mai par le Parlement. Elle est l'aboutissement du travail lancé depuis novembre 2023 par le Gouvernement pour renforcer les outils des administrations pour mieux détecter les tentatives de fraudes et lutter plus efficacement contre leurs auteurs.
- La loi prévoit notamment de :
 - Permettre un meilleur partage d'informations entre administrations, notamment concernant les différents signalements ;
 - Renforcer l'interdiction du démarchage téléphonique aux travaux de rénovation énergétique et l'élargir aux travaux d'adaptation à la perte d'autonomie et au handicap ;
 - Obliger les messages publicitaires relatifs à la rénovation énergétique à faire référence au service public de la rénovation de l'habitat.
 - Limiter à 2 le nombre de rangs de sous-traitance dans les chantiers financés par l'Anah, qu'il s'agisse de la rénovation énergétique ou de l'adaptation des logements au handicap, et encadrer la possibilité ou non pour une entreprise non RGE de facturer les travaux. Cette dernière disposition vise plus particulièrement les grandes surfaces de bricolage.

L'ensemble des mesures fera l'objet de davantage de communication au fur et à mesure que les textes d'application réglementaire seront publiés.

Actualités nationales suite

- **Sécurisation du diagnostic de performance énergétique (DPE) :** Deux nouveaux arrêtés parus au Journal officiel du 18 juin 2025 encadrent davantage le diagnostic de performance énergétique. Ils concrétisent un plan d'actions visant à sécuriser ce document et fiabiliser la filière, en réponse notamment aux critiques de la Cour des comptes. Les principales mesures sont la détection automatique des DPE frauduleux, le renforcement des contrôles et des sanctions, ainsi qu'une surveillance accrue des organismes de certification et la création de QR codes pour authentifier les DPE.
- De plus, l'Anah et le Gouvernement ont instauré une **suspension de dépôt des dossiers Ma Prime Rénov Parcours Accompagné** à compter du 23 juin et jusqu'au 30 septembre. Cette suspension est en partie justifiée par la montée en puissance des pratiques frauduleuses sur ce type de dossiers (16000 cas suspects). Une foire aux questions publiée par le ministère est disponible ici : <https://www.ecologie.gouv.fr/actualites/suspension-du-guichet-maprimerenov-reponses-vos-questions>
- **Nouvelle campagne de communication France Rénov :** <https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/nouvelle-campagne-de-communication-pour-lutter-a23385.html>

Intervention ANAH

- Laurence ROVELLI, PAMRQ
- Dominique LENHARD, DSRT

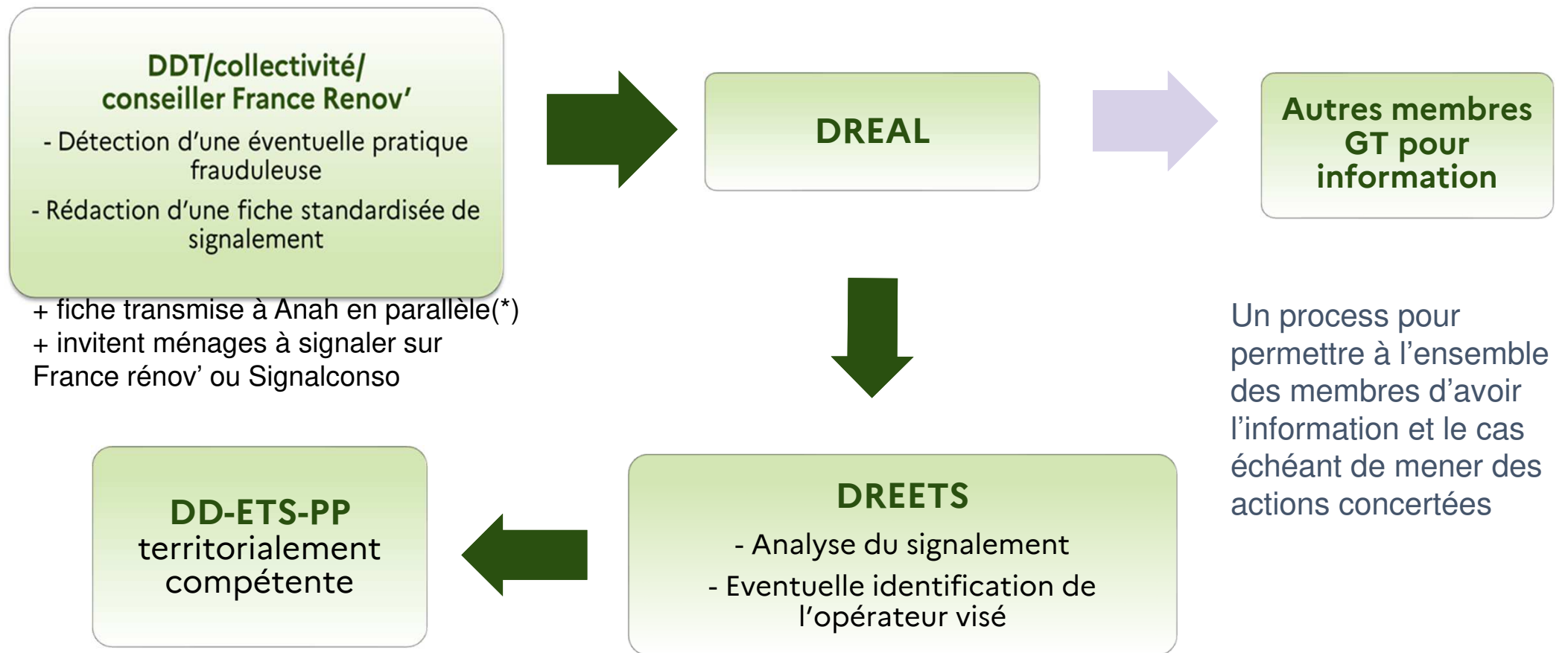
Intervention DDPP57

- Kaouther KOLLI, cheffe de service Protection Economique du consommateur, DDPP Metz

Le groupe de travail contre les fraudes Grand Est

- A la suite des nombreuses plaintes de particuliers relayées auprès des conseillers France Rénov', la DREAL Grand Est a mis en place un groupe de travail régional, afin de se mobiliser contre les fraudes à la rénovation énergétique
- Ce partenariat Grand Est réunit la DREAL, la Région Grand Est, l'ANAH, la mission de coordination interministérielle, la DREETS, 2 représentants des DDT, 2 représentants des espaces conseils France Rénov', QUALIBAT et la CCA.
- Il a pour objectif d'améliorer la connaissance, le suivi, le contrôle et la mobilisation des professionnels de la rénovation énergétique contre les pratiques frauduleuses dans la rénovation énergétique
- L'action en Grand Est s'articule autour des axes suivants :
 - Partage d'informations sur les signalements et le tissu des acteurs, en particulier les entreprises génératrices de plaintes, afin de coordonner les plans de contrôle,
 - Communication, sensibilisation et mobilisation des acteurs,
 - Déclinaison des actions nationales interministérielles.

PROCESS DE TRANSMISSION DES SIGNALEMENTS DÉFINI EN GRAND EST



(*) mail à : referent-signalement-fraude@anah.gouv.fr

-
- Un flyer « grand public » conçu par le groupe régional détaille les différents types de fraudes et quelques conseils clés pour éviter de vous faire arnaquer :

<https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/deux-flyers-d-information-face-aux-fraudes-a-la-a23226.html>



- En Grand Est, deux outils d'analyses ont été développés afin de disposer de divers éléments de connaissance de la rénovation (dynamique, coûts, ...) :
 - L'outil Mon Suivi Rénov: <https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/un-nouvel-outil-pour-suivre-la-dynamique-de-a22153.html>
 - L'outil Observatoire des Coûts de la Rénovation : <https://www.grand-est.developpement-durable.gouv.fr/observatoire-des-couts-de-la-renovation-r6861.html>

Contact : Laurence Wack DREAL, mail : laurence.wack@developpement-durable.gouv.fr