



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : FACE À L'ÉCO-DÉLINQUANCE, QUALIT'ENR INVITE LES CONSOMMATEURS À FAIRE APPEL À DES INSTALLATEURS QUALIFIÉS

Avec le retour de l'été et des beaux jours, les Français vont engager les travaux de rénovation énergétique de leur habitat motivés par les dispositifs d'aide proposés par l'État et les collectivités. Pour la plupart, cette nouvelle installation devrait permettre de diminuer le coût des factures et de gagner en indépendance énergétique grâce à l'apport des énergies renouvelables. Pour certains en revanche, le chantier pourrait mal tourner et particulièrement pour les malchanceux qui croiseraient la route d'un éco-délinquant. Qualit'EnR, organisme de qualification RGE spécialisé dans les énergies renouvelables qui a réalisé 7 325 audits d'installations en 2021, chiffre à 1 % le nombre d'entreprises qualifiées Qualit'EnR concernées par une réclamation-client en 2021 et à 0,12 % celles dont les pratiques pourraient s'apparenter à de l'éco-délinquance, soit 21 entreprises qui ont fait l'objet d'un suivi attentif et ayant eu pour sanction leur exclusion du dispositif de qualification. Un chiffre qui tranche avec les résultats assez alarmants de certaines études. Au demeurant, Qualit'EnR encourage les consommateurs à être vigilants sur le choix de leur installateur.

Éco-délinquance, la bataille des chiffres ?

En matière d'éco-délinquance liée aux travaux de rénovation énergétique, le premier constat à dresser est qu'il y a peu de chiffres ou d'informations officielles qui permettraient d'opérer un inventaire précis du phénomène et d'en illustrer les manifestations les plus courantes d'une année sur l'autre.

La Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) dans une étude de 2019, estime qu'1 chantier de rénovation énergétique sur 2 serait sujet à malfaçons et à des pratiques abusives synonymes d'éco-délinquance.

En 2021, Qualit'EnR chiffre pour sa part à 1 % les entreprises qualifiées de son réseau ayant fait l'objet d'une réclamation-client et à 0,12 % celles dont les pratiques pourraient relever de l'éco-délinquance, soit 21 entreprises qui ont fait l'objet d'un suivi attentif et ayant eu pour sanction leur exclusion du dispositif de qualification.

Sur la base du rapport d'activité Qualit'EnR 2021 :

- **31 235** qualifications délivrées
- **17 051** entreprises qualifiées
- **474** réclamations clients reçues
- **261** réclamations déclarées recevables (concernant un installateur qualifié Qualit'EnR)
- **21** réclamations visent des cas d'éco-délinquance

Ont donné lieu à **10 radiations définitives** des dispositifs de qualification Qualit'EnR et à **11 rejets de demande de qualification**.

« Si les différents financements incitatifs portés par le gouvernement et octroyés sous condition de recours à un professionnel labélisé RGE constituent une véritable opportunité pour porter les solutions à énergies renouvelables et accélérer les rénovations énergétiques en France, elles sont malheureusement aussi une fenêtre d'opportunité pour certains professionnels et/ou organisations peu scrupuleux, mais cela reste assez marginal heureusement. On le voit aujourd'hui sur des marchés à fort développement comme celui de la pompe à chaleur (PAC) ou à travers certains dispositifs comme le programme action logement, partiellement paralysé en raison des soupçons de fraude sur de nombreux dossiers. La vigilance s'impose à tous », explique Teddy Puaud, Délégué général de Qualit'EnR.

Bien s'entendre sur la définition de l'éco-délinquance

Pour Qualit'EnR, l'éco-délinquance visant le consommateur se manifeste à travers un abus de faiblesse, du démarchage interdit par le code de la consommation, une attitude commerciale agressive, des fausses remises, une incitation à souscrire un prêt inutile, une installation non performante, jamais installée ou réalisée à un tarif hors marché... Le trait commun étant la volonté de tromper le consommateur.

« Chez Qualit'EnR, nous considérons que l'éco-délinquant est avant tout un délinquant, mû par la volonté de tromper le consommateur par une pratique illicite ou abusive. Ces acteurs au profil d'arnaqueurs font preuve d'agilité et d'organisation. Ce sont des spécialistes de la fraude capables de produire de faux documents et de s'infiltrer dans les dispositifs en place. Néanmoins, chez

Qualit'EnR nous mettons tout en œuvre pour identifier ces margoulin qui causent beaucoup de tort à nos filières et ternissent l'image des installateurs qualifiés compétents qui sont investis dans une démarche qualité rigoureuse. C'est pourquoi, tous les dossiers qui présentent ne serait ce qu'un signal faible d'éco-délinquance sont étudiés scrupuleusement et avec beaucoup d'attention. Chez Qualit'EnR nous n'hésitons pas à prendre les sanctions nécessaires et à alerter les autorités compétentes de l'État », explique Teddy Puaud.

3 656 installations corrigées à l'amiable par Qualit'EnR

« Si depuis 15 ans, Qualit'EnR lutte avec détermination et beaucoup d'humilité contre les éco-délinquants, l'association œuvre aussi pour maintenir un niveau de compétence élevé et améliorer les pratiques des installateurs qui ne maîtrisent pas encore toutes les règles de l'art. C'est pourquoi, dans nos process, nous multiplions les occasions pour que le professionnel RGE puisse réintervenir et réparer une installation « non-conforme ». Cette politique de la main tendue aux professionnels RGE Qualit'EnR doit permettre une montée en compétence de la filière. Ainsi, en tirant les leçons des erreurs commises le professionnel améliore ses pratiques, en parant à certains oublis, et ce toujours au service de la qualité des installations pour une meilleure gestion des futures installations. Cependant, je tiens à préciser qu'au même titre qu'un éco-délinquant, si l'entreprise ne corrige pas ses écarts d'audits dans les délais impartis et imposés, alors elle fait l'objet de sanctions allant de la suspension de sa qualification à sa radiation de notre dispositif qualité », précise Teddy Puaud.

La force du dispositif mis en place depuis 15 ans par Qualit'EnR tient aussi au fait que les non-conformités mineures mais plurielles et les non-conformités majeures relevées sur une même installation vont entraîner des contre-visites sur d'autres installations réalisées par un même professionnel. « Nous tendons la main à la filière mais l'exigence de qualité est posée et les contrôles sont systématiques chez Qualit'EnR. Ce procédé de contre-visites et d'audits supplémentaires s'applique dès lors qu'une prestation est jugée insatisfaisante ou défailante. C'est à ce prix que le consommateur peut faire appel en confiance à installateur qualifié RGE chez Qualit'EnR. Si les audits visent à évaluer objectivement le travail réalisé par les entreprises qualifiées, ces contrôles sont également l'occasion de mesurer la prestation de l'entreprise qualifiée. Ainsi, en 2021, plus de 99 % des clients ont déclaré être satisfaits de leur installateur et de la prestation réalisée », conclut Teddy Puaud.

Sur la base du rapport d'activité Qualit'EnR 2021 :

- **7325** audits réalisés (contre 5 000 en 2020)
- **1 329** contre-visites effectuées (contre 644 en 2020)
- **3 656** installations corrigées
- **Près de 9 audits sur 10** donnent lieu à un résultat excellent (cas 1) ou satisfaisant (cas 2)
- **99,1 %** de clients satisfaits

CONTACT PRESSE

Raphaël SOUDAN

Attaché de presse

06 74 24 51 22 | raphael@tnc-communication.fr

À propos de Qualit'EnR :

Ambassadeur des énergies renouvelables auprès des réseaux professionnels et partenaire engagé des entreprises d'installation, Qualit'EnR contribue depuis plus de 15 ans au développement des énergies renouvelables dans le bâtiment en misant sur une offre professionnelle de qualité et de proximité à destination des particuliers.

Association accréditée par le COFRAC (*accréditation Cofrac Qualification d'entreprises, n°4-0560, portée disponible sur www.cofrac.fr*), Qualit'EnR délivre 8 qualifications RGE* aux entreprises d'installation : Qualisol, QualiPV, Qualibois, QualiPAC, Qualiforage, Chauffage +, Ventilation + et Recharge Elec + (*Hors Recharge Elec + et QualiPV module Bât).

Qualit'EnR délivre également des agréments dans le domaine de la formation professionnelle appliquée aux énergies renouvelables et au bâtiment pour faire monter en compétence la filière, compte plus de 27 000 qualifications actives et dénombre plus de 16 500 entreprises engagées pour la qualité d'installation dans toute la France.



AGENCE DE COMMUNICATION ET RP

TN'C - Agence de communication & RP

01 43 26 17 45 | contact@tnc-communication.fr

www.tnc-communication.fr