



Paris, le 21 janvier 2020

COMMUNIQUE DE PRESSE

RENOVATION ENERGETIQUE : STOP AUX PLATEFORMES TELEPHONIQUES ET A LEURS ABUS

La rénovation énergétique est un enjeu majeur pour les ménages et la filière construction, tant pour réduire les consommations d'énergie que les émissions de gaz à effet de serre. Il convient donc de l'accompagner, dans les meilleures conditions, afin d'opérer au mieux la transition énergétique des logements.

Or, sur ce sujet, des plateformes téléphoniques se sont développées, et mènent parfois des campagnes de démarchage massif et abusif auprès des particuliers.

Des mesures pour lutter contre les agissements des entreprises éco-délinquantes ont, certes, déjà été engagées par le gouvernement dans le cadre du Plan de Rénovation Énergétique du Bâtiment avec des premiers résultats encourageants. Néanmoins, ce sont ces plates-formes téléphoniques qui, par le comportement inadmissible de certaines d'entre elles, détruisent la confiance des français envers le plan de rénovation énergétique soutenu par les pouvoirs publics. Elles portent atteinte au sérieux et à la compétence des acteurs et des entreprises du bâtiment.

En effet, certaines plateformes téléphoniques, qui harcèlent et abusent les particuliers, laissent, notamment, à penser qu'elles agissent en lien avec les ministères et administrations d'État. Elles pratiquent un démarchage téléphonique abusif massif, qui vise principalement à la réalisation de travaux d'isolation de combles par soufflage avec l'argument de l'obtention d'importantes aides pour la réalisation de ces travaux. Certains particuliers, lassés, finissent par céder, devant tant d'insistance, avec la plupart du temps les résultats suivants : le ménage n'a pas droit aux aides annoncées, le ménage n'a pas clairement connaissance des engagements qu'il a pris en signant certains documents, les travaux ne sont pas réalisés ou mal réalisés, l'entreprise qui a réalisé les travaux, soit disparaît peu de temps après, soit n'est pas habilitée à réaliser les travaux car non titulaire d'une qualification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement)....

De leur côté, les entreprises de bâtiment qui interviennent en rénovation énergétique se sont fortement engagées dans une démarche d'amélioration de la qualité en devenant titulaires de qualifications RGE. Ainsi qualifiées RGE, elles sont mieux formées, accompagnées, contrôlées et identifiées sur le site de l'ADEME www.faire.fr. Elles permettent ainsi à leurs clients de bénéficier des aides à la rénovation énergétique.

Pour que cesse le démarchage téléphonique abusif et parfaire le dispositif de lutte anti-fraude : la CAPEB, la FFB, Qualibat, Qualifelec et Qualit'ENR demandent au gouvernement de prendre des décisions immédiates et drastiques d'interdiction de la prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique réalisée par des centres d'appels externalisés pour les travaux de rénovation énergétique.

Pour les particuliers qui souhaitent agir : des dispositifs de signalement des entreprises frauduleuses existent, avec des formulaires à renseigner, disponibles sur le site FAIRE : www.faire.fr et le site de QUALIBAT signalement@qualibat.com.