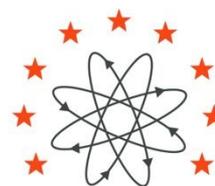




CHAIRE MASTER

Droit de la consommation

Fondation



Master 2 Droit des affaires

Droit de la consommation et des pratiques commerciales

MÉMOIRE 2021

L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par la protection consumériste et la régulation des professionnels

MOUSSAY Mélanie

Sous la direction de

Pierre LEQUET

Maître de conférences en droit privé à l'Université Polytechnique Hauts-de-France

REMERCIEMENTS

Ce mémoire est le fruit de nombreuses heures de travail et n'aurait pu voir le jour sans le concours de certaines personnes à qui je souhaite adresser mes remerciements pour leur contribution :

En premier lieu, Madame Bénédicte Poirier, Directrice Juridique et Déontologue chez ENGIE Home Services, qui, m'a accueillie au sein de sa direction juridique pour mon stage réalisé dans le cadre du Master 2 Droit des affaires parcours Droit de la consommation et des pratiques commerciales, et m'a mise sur la voie des aides à la rénovation énergétique qui m'étaient alors inconnues.

Je remercie également mon directeur de mémoire, Monsieur Pierre Lequet, d'avoir tout de suite accepté d'encadrer ce mémoire et de m'avoir guidée dans son élaboration. Merci à lui pour ses conseils, ses réponses à mes questions, sa bienveillance et surtout de l'intérêt qu'il a porté à mon travail.

Merci aux professeurs du Master 2 Droit des affaires parcours Droit de la consommation et des pratiques commerciales et à notre directrice de master, Madame Carole Aubert de Vincelles, de nous avoir apporté les connaissances et bases solides sur lesquelles je me suis reposée pour le développement de ma réflexion.

Enfin, j'ai une pensée particulière pour mes parents et mon frère qui m'ont soutenue et accompagnée tout au long de l'élaboration de ce mémoire. Merci également à mes amis, notamment Rizlaine et Victoria, pour leur présence.

SOMMAIRE

Introduction	7
Titre 1 - L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par le droit de la consommation.....	12
Chapitre 1. Une politique ternie par des actes illicites d'une minorité de professionnels	12
Section 1 : Pratiques commerciales déloyales	12
Section 2 : Irrespect des droits protecteurs du consommateur	20
Chapitre 2 - Une pluralité de remèdes	30
Section 1 : La réparation du préjudice subi par les consommateurs	30
Section 2 : L'indispensable répression des professionnels et l'urgence de la prévention.	43
Titre 2 - L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par la régulation du secteur professionnel	52
Chapitre 1 - Devenir un prestataire engagé de qualité	52
Section 1 : Une implication environnementale et sociale encadrée	52
Section 2 : Un label de qualité controversé	62
Chapitre 2 - Du renforcement de la réglementation existante à l'action des professionnels	71
Section 1 : Régulation professionnelle par la réglementation.....	71
Section 2 : L'action en concurrence déloyale au service de l'environnement.	76
Conclusion.....	85
Annexes	88
Bibliographie.....	95
Index	103
Table des matières	104

Introduction

1. L'effet de serre est un phénomène originellement naturel. La pénétration de l'énergie thermique, émise par le soleil, dans l'atmosphère est absorbée par les sols et les océans. Ceux-ci, une fois réchauffés, renvoient la lumière visible dans l'espace et émettent des rayons infrarouges qui se retrouvent bloqués dans l'atmosphère par les gaz à effet de serre. C'est cette rétention de température qu'on appelle Effet de serre qui préserve l'équilibre de la température sur Terre. À défaut, la température maximale moyenne de l'atmosphère serait de -18°C . L'effet de serre est donc indispensable à la vie sur terre. Les principaux gaz à effet de serre naturellement présents dans l'atmosphère sont la vapeur d'eau (H_2O) et le dioxyde de carbone (CO_2)¹.

2. Cet équilibre a néanmoins été bouleversé par les activités humaines qui ont augmenté la concentration de CO_2 dans l'air depuis la révolution industrielle. C'est alors cet effet de serre additionnel d'origine anthropique qui provoque l'augmentation de la température atmosphérique, et donc du réchauffement climatique. On ne compte plus les conséquences néfastes du dérèglement climatique sur la planète. Elévation du niveau de la mer, acidification des océans, augmentation de la température des océans, mise en péril des récifs coralliens, pertes et disparition d'espèces animales et végétales, intensification et multiplication des catastrophes naturelles sont les quelques effets que l'on pourrait citer. Ils sont d'autant plus importants qu'ils se tiennent mutuellement lieu de cause. La situation à laquelle nous faisons face depuis plusieurs années maintenant est critique, au point que certains la qualifie de crise climatique. Une action urgente pour réduire, voire, arrêter le réchauffement climatique serait nécessaire pour éviter des dommages environnementaux potentiellement irréversibles qui en résultent².

3. Au fil des années, la société est devenue une grande consommatrice d'énergie, ce qui n'a pas manqué d'avoir eu un réel impact sur l'augmentation des émissions de CO_2 . Par

¹ Le méthane, l'ozone et le protoxyde d'azote sont également des gaz à effet de serre. Le méthane est issu de la décomposition de matières organiques dans des endroits humides pauvres en oxygène, voire, dans lesquels il n'y a pas d'oxygène du tout (ex. marais, rizières...). Il est également produit par les espèces végétales et la digestion de certaines espèces animales telles que les ruminants (des mammifères herbivores polygastriques qui remastiquent les aliments ingérés). L'ozone est un polluant « secondaire ». Il n'est pas rejeté par une activité mais provient d'une réaction chimique, dans l'air, sous l'effet des rayons du soleil, entre des composés volatils dits « précurseurs », issus des activités industrielles et des polluants émis dans l'air. Le protoxyde d'azote est quant à lui d'origine naturelle et anthropique. Il est autant rejeté par des micro-organismes situés dans le sol et les océans, que par l'activité humaine, principalement en raison de l'utilisation de fertilisants par épandages de lisier ou d'engrais azotés.

² Selon Oxford Dictionaries.

exemple, en 2018, 70% des gaz à effet de serre émis en France résultait de la consommation et de la production d'énergie. Par ailleurs les émissions de gaz à effet de serre résultant de l'utilisation de l'énergie étaient largement imputables au secteur résidentiel, qui était en 2018, le deuxième secteur le plus polluant, responsable de 23% des gaz rejetés, derrière les transports dont la part de responsabilité s'élevait à 42%. La logique de transition énergétique, selon laquelle le système énergétique est amené à changer dans sa manière de produire, de distribuer et de consommer l'énergie pour réduire son impact environnemental, inclut inévitablement l'amélioration de la consommation dans le secteur résidentiel. La maîtrise de la consommation énergétique est alors devenue un véritable enjeu.

4. Au niveau international, en signant le protocole de Kyoto de 1997, la France s'est engagée à contenir ses émissions de gaz à effet de serre entre 2008 et 2012 au même niveau que celui de 1990. Elle a perpétué son engagement notamment au travers de l'Accord de Paris conclu lors de la COP21 par lequel les 196 pays signataires ont acté de fournir les efforts nécessaires pour limiter la hausse du réchauffement climatique à un niveau inférieur à 2°C, de préférence, à 1,5°C. A l'échelle européenne, cette prise de conscience de contrôler la consommation d'énergie a émergé assez tôt, dès les années 1990, avec l'adoption de textes relatifs à l'efficacité énergétique sectoriels ou encore de l'adoption de la directive du 22 septembre 1992 obligeant les Etats membres à instaurer un système d'étiquetage de la consommation d'énergie d'appareils domestiques. Par l'adoption du plan d'action le « Paquet climat-énergie », qui fut révisé en 2014, l'Union européenne s'est engagée à, faire en sorte que 27% des énergies consommées en Europe soient des énergies renouvelables, réduire les émissions CO₂ de 40%, et augmenter de 27% l'efficacité énergétique d'ici à 2020. Cet objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre repose sur la responsabilité des Etats membres, qui doivent déployer les moyens nécessaires pour maîtriser la demande énergétique et le développement des énergies renouvelables, notamment pour le parc résidentiel. La France s'est emparée de la problématique énergétique des logements dès le début des années 2000, particulièrement au travers de la loi de Programmation fixant les Orientations de la Politique Energétique (POPE). Entrée en vigueur le 13 juillet 2005, son article 3 fixait parmi les axes de la politique énergétique, la maîtrise de la demande d'énergie, pour porter le rythme annuel de baisse de l'intensité de l'énergie finale à 2% dès 2015 et à 2,5% d'ici à 2030.

5. Dans ce cadre, les mesures prises pour le parc résidentiel français visaient surtout à ce que les logements consomment mieux, et donc moins. Le champ d'action est double. On

distingue les logements en construction ou à bâtir, des bâtiments dits « anciens ». L'efficacité énergétique des logements nouveaux est aujourd'hui directement intégrée dans le projet de construction puisqu'ils doivent répondre à des standards et des normes d'efficacité énergétique. L'enjeu porte donc d'avantage sur l'amélioration de la performance énergétique du parc résidentiel déjà existant. La notion de performance énergétique a émergé pour la première fois au sein du droit européen, dans la directive 2002/91 CE du 16 décembre 2002, relative à la performance énergétique des bâtiments. Elle désigne la quantité d'énergie qu'un bâtiment consomme annuellement, eu égard à la qualité de son bâti, de ses équipements énergétiques, ainsi que de son mode de fonctionnement. Améliorer la performance énergétique d'un logement consiste donc à diminuer sa consommation d'énergie en réalisant des travaux de rénovation vecteurs d'économies d'énergies, pour une consommation plus sobre et responsable. Il existe alors un panel d'opérations qui poursuivent cet objectif, tels que l'isolation thermique ou le remplacement d'un système de chauffage ancien pour un système plus performant. Cela concerne également l'installation d'un équipement de production d'énergies renouvelables, qu'elles soient destinées à la consommation personnelle ou à la revente auprès des fournisseurs d'énergies. Dans le premier cas cela permet de réduire l'utilisation d'énergies dites moins propres, et, dans le second, les ménages peuvent participer à la production d'énergies plus neutres en carbone.

6. Toutefois, en raison des coûts qu'elle engendre, la rénovation énergétique n'est en réalité pas accessible à tous les ménages. Les tarifs varient selon le type de rénovation envisagé, des caractéristiques du logement, ou encore des matériaux ou équipements utilisés. Parmi ces gestes, on distingue par exemple l'isolation thermique³ ou encore le remplacement des équipements de chauffage dont les coûts oscillent respectivement entre quelques centaines d'euros et 22 250 euros, et 2500 et 17 000 euros⁴. Quant au prix de l'installation de panneaux photovoltaïques, bien qu'il dépende de la puissance du panneau solaire souhaité, il s'élève tout de même,

³ L'isolation thermique est une technique de construction qui vise à la conservation de la chaleur interne d'un bâtiment en hiver, et de la fraîcheur interne en été. Le but est de limiter les transferts de chaleur et de fraîcheur, en éliminant les points de fuite. Selon l'ADEME, les deux tiers des logements français ont été construits avant 1974, période à laquelle aucune réglementation thermique n'était en vigueur. Pour ces logements, dits « anciens », elle estime que les plus grandes pertes de chaleurs proviennent notamment de la toiture (25 à 30%) des murs (20 à 25%) et des planchers (7 à 10%). Différents isolants permettent de remédier à cette problématique, ils sont, soit naturels (ex. laine de mouton ou liège expansé), soit minéraux (ex. laine de verre), soit synthétiques (ex. polyuréthane ou polystyrène expansé).

⁴ Tarifs HT, incluant la main d'œuvre mais excluant les coûts induits, issus d'une étude menée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie en 2018 sur 11 785 gestes de rénovation.

au minimum, à une dizaine de milliers d'euros⁵. Les travaux de rénovation énergétique constituent donc un véritable investissement financier, ce qui est de nature à dissuader les Français à améliorer la performance énergétique de leur habitat. C'est dans ce contexte que, depuis plusieurs années déjà, les pouvoirs publics mènent une politique publique d'incitation à la performance énergétique auprès des ménages. L'objectif est de massifier les gestes de rénovation énergétique des logements. Pour les encourager, des aides économiques et fiscales d'origine publique ont été développées. Le crédit d'impôt à la transition énergétique (CITE), *MaPrime-Renov'*, les primes « coup de pouce » et l'Éco-Prêt à taux zéro (Éco-PTZ) font partie des dispositifs destinés à faciliter le financement des travaux de rénovation énergétique. D'origine publique, leur mise en œuvre, d'une part se fait par l'intermédiaire des professionnels, et d'autre part, est soumise à l'éco-conditionnalité. Pour offrir l'opportunité aux consommateurs de bénéficier de ces aides, les professionnels doivent répondre à des critères de qualification garantissant la livraison de travaux de qualité. Pour en attester, le professionnel doit alors obtenir le label « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE).

7. En parallèle, de nombreuses dérives se sont développées chez les professionnels de la rénovation thermique et de la pose d'équipements de production d'énergies renouvelables. Pratiques commerciales trompeuses, irrespect du droit de rétractation ou bien défaut de conformité sont autant de pratiques qui se sont multipliées au fil des années. Elles ont toutes largement été constatées et dénoncées par les acteurs publics chargés de l'intérêt des consommateurs et les associations de consommateurs. Certaines entreprises n'ont pas hésité à mettre en place des stratégies bien rodées pour percevoir certaines aides à la rénovation énergétique à moindre frais. Ces comportements sont un véritable fléau pour les consommateurs, qui se retrouvent à supporter des dépenses et éventuellement à rembourser des crédits, pour des travaux qui ne permettent que de faibles, voire, aucunes économies d'énergie. Si les professionnels peu scrupuleux sont minoritaires, ils sont suffisamment nombreux pour éveiller la méfiance des consommateurs. Cette peur de « l'arnaque » n'est alors pas favorable à l'objectif de massification des travaux de rénovation énergétique porté par la politique d'incitation financière à l'efficacité énergétique. Les professionnels vertueux qui s'engagent dans, et s'adaptent à, ces dispositifs pâtissent également de cette mauvaise publicité.

⁵ Ex. Total Direct Energie propose 3 types de panneaux, de 3kWc (kilowatt crête, unité de mesure de la puissance maximale du panneau solaire), 6 kWc ou 9 kWc dont les fourchettes de prix sont respectivement : 10 000 euros ; 16 000 et 19 000 euros ; et 25 000 et 35 000 euros.

8. La protection des ménages par le droit de la consommation, antérieurement et postérieurement à la souscription de tout contrat visant l'amélioration de la performance énergétique d'un logement est alors indispensable. Mais est-ce bien suffisant pour assurer l'effectivité de la politique publique d'incitation à la performance énergétique ? Les comportements malveillants de certains professionnels n'encouragent pas les ménages français réaliser des travaux de rénovation énergétique. Cette défiance porte donc préjudice à l'objectif de massification de ces travaux que permettent les aides financières prévues à cet effet et destinées aux ménages. Les techniques protectrices consuméristes permettraient de rétablir la confiance des consommateurs dans ce secteur d'activité (Titre 1). Mais il est également nécessaire d'agir auprès des professionnels puisque qu'ils sont les instigateurs des désagréments subis par les consommateurs, décrédibilisant au passage tout un secteur d'activité pourtant majoritairement composé de sociétés bienfaitantes (Titre 2).

Titre 1 - L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par le droit de la consommation

9. Les consommateurs⁶ sont les premiers destinataires des diverses aides financières pour la réalisation de travaux de rénovation thermique et de production d'énergies renouvelables. Mais ils sont aussi victimes de pratiques peu scrupuleuses mises en œuvre par certains professionnels (Chapitre 1). Malgré la part minoritaire de professionnels malfaisants, on constate une croissance et une répétitivité de ces agissements illicites. Assurée par une pluralité de remèdes, la protection juridique du consommateur est alors primordiale (Chapitre 2).

Chapitre 1. Une politique ternie par des actes illicites d'une minorité de professionnels

10. Ces dernières années, les associations de consommateurs ainsi que la Direction Générale de la Concurrence, Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ont constaté une recrudescence de litiges dans le domaine de la performance énergétique. Par exemple, selon une enquête menée par la DGCCRF en 2018, sur les 469 établissements contrôlés, 56% d'entre eux ne respectaient pas la réglementation consumériste en vigueur, notamment les dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales. Deux grandes catégories d'agissements répréhensibles ont été recensées, les pratiques commerciales déloyales (Section 1), ainsi que l'irrespect des droits destinés à la protection du consommateur (Section 2).

Section 1 : Pratiques commerciales déloyales

11. Comme le précise l'alinéa 4 de l'article L121-1 du code de la consommation, les pratiques commerciales trompeuses et agressives constituent des pratiques commerciales déloyales. D'après une étude publiée en 2018 par l'UFC Que Choisir, elles sont majoritairement employées par les professionnels lors de la phase précontractuelle, plus précisément au cours d'un démarchage à domicile ou par voie téléphonique. De plus, selon la DGCCRF, en 2018,

⁶ Les consommateurs au sens de l'article préliminaire du code de la consommation sont ici visés, c'est-à-dire, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, artisanale, libérale ou agricole.

26% des infractions constatées dans le secteur de la performance énergétique étaient des pratiques commerciales trompeuses (§1) et/ou agressives (§2).

§1 Une masse de pratiques commerciales trompeuses

12. Définition de « pratiques commerciales ». L'encadrement interne des pratiques commerciales déloyales est d'origine européenne. Il provient de la transposition de la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs. Le code de la consommation n'a pas repris la définition de la notion de « pratique commerciale » telle que définie à l'article 2, d) de cette directive. Elle a toutefois vocation à jouer en droit interne dès lors que la directive est d'harmonisation maximale⁷. La pratique commerciale bénéficie d'une conception large puisqu'elle correspond à « toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs ». Elle englobe finalement toute forme de démarche qui tend pour un professionnel à attirer les consommateurs à l'achat ou à la réalisation d'une prestation de service.

13. Les pratiques commerciales trompeuses. Parmi ces pratiques, on distingue les pratiques commerciales trompeuses en toutes circonstances. Elles sont listées à l'article L121-4 du code de la consommation. Leur seule caractérisation suffit à les considérer trompeuses de manière irréfragable, sans qu'il y ait besoin de démontrer qu'elles altèrent ou soient de nature à altérer sensiblement la décision commerciale du consommateur⁸. Autrement dit, il importe peu que la pratique compromette ou soit susceptible d'effectivement compromettre la capacité du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause, l'ayant par conséquent amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Si toutefois la pratique litigieuse ne correspond à aucune de celles listées, alors elle pourra être réputée trompeuse par

⁷ Ce qui implique pour le législateur français de ne pas introduire en droit interne des règles plus strictes ou plus souples que celles définies dans la directive.

⁸ Art. 2, e). Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) no 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, dite « directive sur les pratiques commerciales déloyales ».

action ou par omission au sens des articles L121-2 et L121-3 du code de la consommation, dès lors qu'elle répond aux critères de manquement à la diligence professionnelle édictés. Bien que le législateur ne l'ait pas précisé, et comme l'a maladroitement affirmé la Cour de cassation⁹, la pratique commerciale réputée trompeuse ne sera retenue que si elle altère ou est susceptible d'altérer la décision commerciale du consommateur. Par ailleurs, l'appréciation de l'influence de la pratique sur le choix du consommateur est une appréciation in abstracto. Aux termes du deuxième alinéa de l'article L121-1 du code de la consommation, elle s'apprécie au regard d'un consommateur normalement informé et raisonnablement attentif, étant précisé par l'alinéa trois que si cette pratique vise un groupe de consommateurs vulnérables en raison de leur âge ou de leur crédulité, alors, l'appréciation sera faite en fonction de la capacité moyenne de discernement du groupe. Dans le domaine de la performance énergétique, ces pratiques trompeuses revêtent plusieurs formes.

14. Pratiques commerciales trompeuses par action. L'octroi des dispositifs d'aides à la performance énergétique est conditionné à la réalisation des travaux ou à la pose d'équipements par des professionnels titulaires d'un label de qualité, le label Reconnu Garant de l'Environnement (RGE). Cependant, nombreux sont ceux qui allèguent avoir ce label de qualité, alors qu'en réalité, ce n'est pas le cas. Cet argument est souvent invoqué, mais aussi, affiché sur les devis, les plaquettes publicitaires ou encore sur les sites internet de nombreuses sociétés. Il a ainsi pour effet d'influencer la décision contractuelle du consommateur, et le pousser à contracter puisque ce dernier aura pris une telle décision en considération de la qualification du professionnel, et de son éligibilité au CITE, à l'éco-PTZ ou encore aux primes « Coup de Pouce ». C'est une pratique commerciale déloyale en toutes circonstances en vertu de l'article L121-4, 2° du code de la consommation, qui interdit le fait d'afficher un label de qualité sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire. Ici, le seul fait de démontrer l'élément matériel suffit à caractériser le caractère trompeur de la pratique en ce qu'elle est considérée comme altérant nécessairement le comportement économique du consommateur.

⁹ Cass. com., 29 nov. 2011, pour rétablir cette deuxième condition liée à la nécessité que la pratique ait pour objet ou pour effet d'altérer le comportement économique du consommateur, la Cour s'est contentée de citer les dispositions sur la clause générale de déloyauté inscrites à l'article L121-1 du code de la consommation, sans viser l'article 6 de la Directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales. Or, au regard de la position de la Cour de Justice de l'Union Européenne, la clause générale de déloyauté ainsi que les dispositions sur les pratiques commerciales trompeuses ne peuvent pas être invoquées en même temps.

15. On retrouve également des tromperies sur les caractéristiques essentielles des travaux de rénovation thermique ou les équipements de production d'énergies renouvelables. Elles portent sur leurs propriétés et les résultats qui en sont attendus. Les entreprises présentent aux consommateurs des profits et résultats exagérés, voire, complètement faux, sur les performances des travaux et/ou équipements qu'ils proposent. À titre d'exemple, une société avait assuré à un couple que l'installation d'une éolienne leur permettrait de couvrir plus de 90% de leur consommation d'énergie. Venant à l'appui de cette affirmation, une plaquette publicitaire de la société sur laquelle il était inscrit « *L'installation permet d'alimenter le foyer en électricité* » leur avait été présentée. Il s'est finalement avéré que leur facture énergétique n'avait pas diminué, ce qui avait été constaté par les conclusions d'un expert. Il avait été démontré que la production récupérée était finalement proche de zéro¹⁰.

16. D'autres sociétés n'hésitent pas à baser leur argumentaire commercial sur les aides financières incitatives développées par l'Etat¹¹. Tandis que certains professionnels surévaluent le montant des primes et des avantages fiscaux, d'autres proposent des équipements et/ou travaux qui, en réalité, ne permettent pas de bénéficier des aides présentées. En effet, pour cette dernière situation, nous le verrons, les aides financières incitatives à la performance énergétique des ménages sont conditionnées par le remplacement d'un équipement ou de la pose d'un matériau par l'un de ceux limitativement visés par les pouvoirs publics en fonction des dispositifs¹². Dans les deux cas, le consommateur, croyant pouvoir alléger le coût des travaux, contracte, mais se retrouve finalement à devoir payer l'intégralité du montant. Ces pratiques peuvent être qualifiées de trompeuses par action au sens de l'article L121-2, 2°, c) du code de la consommation en ce qu'elles reposent sur des allégations et/ou présentations fausses portant sur le mode de calcul du prix.

17. En outre, certains professionnels induisent les consommateurs en erreur quant à leur identité professionnelle, pratique réprimée par l'article L121-2, 2°, f) du code de la consommation. Ils obtiennent le consentement des consommateurs en jouant sur la confiance que ces derniers peuvent placer dans des organismes privés ou publics du secteur énergétique. Deux stratagèmes sont adoptés. Le premier repose sur l'utilisation de signes distinctifs des services publics. Ici, le but est de laisser croire au consommateur qu'il a affaire à une structure publique,

¹⁰ Cass. civ 1^{ère}, 6 avril 2016, 15-16.448

¹¹ Voir n° 93. à 114..

¹² Voir n° 93. à 114.

donc fiable, où le risque de fraude est inexistant, ce qui rassure le consommateur. La seconde technique consiste pour les sociétés à se prétendre mandataires d'organismes publics, voire, d'une grande entreprise de l'énergie, soit dans leur argumentaire commercial, soit au travers de leur dénomination sociale. Dans ce cas, les professionnels mettent faussement en avant un quelconque lien avec ces structures, afin de créer une confusion dans l'esprit du consommateur et l'induire en erreur sur l'identité de son interlocuteur.

18. Par ailleurs, pour les trois pratiques que nous venons d'étudier il ne fait nul doute qu'elles altèrent ou soient susceptibles d'altérer de manière substantielle la décision commerciale du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé. Lorsque les ménages souscrivent à la réalisation de travaux de performance énergétique, ils cherchent en effet à réduire leur consommation énergétique. D'où l'importance pour eux, que les prestations proposées permettent de véritablement atteindre les économies d'énergies ou de production d'énergies renouvelables miroitées par les professionnels. Le prix est également un élément déterminant de leur consentement, voire, le plus important, surtout lorsque les frais sont élevés comme c'est le cas dans le secteur étudié dans le cadre de ce mémoire. La moindre différence entre le coût annoncé par le professionnel et le coût réel est susceptible de compromettre la décision du consommateur. De plus, si certaines entreprises s'associent délibérément et faussement à des entités publiques ou privés rattachées à la performance énergétique, c'est parce qu'elles savent pertinemment que cela a vocation à influencer le choix des consommateurs de recourir à leurs services.

19. A l'instar des pratiques commerciales agressives, les pratiques commerciales trompeuses visent bien souvent un public âgé donc plus sensible. Il convient ainsi d'apprécier l'influence de ces pratiques au regard de la capacité moyenne de discernement de ce groupe de consommateurs. Si ces pratiques sont susceptibles d'altérer la décision commerciale d'un consommateur moyen non-vulnérable, elles sont alors inévitablement aussi de nature à impacter la décision commerciale du consommateur moyen plus vulnérable.

20. Pratiques commerciales trompeuses par omission. Les ménages sont également victimes de pratiques commerciales trompeuses par omission interdites par l'article L121-3 du code de la consommation. Compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, le professionnel dissimule et fournit souvent de façon ambiguë et inintelligible une information substantielle. Interprétée à la lumière de l'article 7 de la

directive 2005/29/CE, la notion « d'information substantielle » est entendue comme toute information dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause. Cette conception extensive, qui n'est accompagnée d'aucune liste exhaustive comme non-exhaustive, permet d'englober un large panel d'informations qu'un consommateur moyen pourrait légitimement s'attendre à se voir communiquer afin de contracter de manière éclairée. Comme pour les pratiques commerciales trompeuses par action, l'omission doit amener ou être susceptible d'amener le consommateur moyen, à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

21. Il n'est pas rare que des professionnels arrivent à faire commander aux consommateurs des travaux, sans que ces derniers n'y aient en réalité consciemment consentis. Comment ? Il arrive que des documents contractuels, tels que des bons de commande et des devis, soient signés par les ménages, alors même qu'ils sont présentés par les professionnels, tant à l'oral qu'à l'écrit, comme étant sans engagement. Ils les font par exemple passer pour des études énergétiques ou encore des candidatures à un programme ou à un projet. Il en va de même pour les offres de financement. Les consommateurs sont fréquemment contraints de recourir à un crédit à la consommation, souvent des crédits affectés, pour financer leurs travaux de performance énergétique. Des entreprises profitent de cette occasion pour leur faire souscrire des prêts, sans qu'ils en aient réellement conscience. Ils leur font signer des bons de commande présentant un mode de financement, qui correspond en réalité à une véritable offre, avec des termes équivoques générateurs de confusion sur la portée du document.

En signant les documents susvisés, le consommateur s'engage contractuellement auprès de l'entreprise auteure de la pratique, et/ou d'un établissement de financement. Elle entraîne donc des conséquences juridiques importantes puisqu'il se trouve notamment tenu au paiement du prix convenu dans le contrat de travaux de performance énergétique, et/ou au versement des échéances de prêt. En dissimulant et en fournissant des informations inintelligibles et ambiguës sur la véritable nature du document que le consommateur signe, le professionnel amène nécessairement le consommateur à prendre une décision qu'il n'aurait pas prise autrement.

22. Grâce à des enquêtes menées par les agences locales de l'association UFC Que Choisir, on a pu constater que toutes ces pratiques étaient également répandues au sein des foires et des salons, et pas uniquement au cours de démarchages. En 2019, 18% des professionnels avaient par exemple trompé les consommateurs sur leur éligibilité aux aides étatiques, sous-estimant

ainsi le coût réellement supporté. Par ailleurs, sur 60 stands dédiés à la vente de panneaux photovoltaïques visités, 21 d'entre eux affirmaient faussement être titulaires du label RGE.

23. À ces pratiques commerciales trompeuses s'ajoutent des pratiques commerciales agressives. Dans l'étude menée par l'UFC Que Choisir, en 2018, elles représentaient 41% des pratiques commerciales déloyales répertoriées.

§2 Pratiques commerciales agressives

24. La notion de pratique commerciale agressive. Une pratique commerciale est jugée agressive notamment lorsqu'en raison de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent, elle altère ou elle est susceptible d'altérer de manière significative la liberté de choix du consommateur ou de vicier son consentement. Comme c'est le cas pour les pratiques commerciales trompeuses, certaines pratiques sont réputées être agressives en toutes circonstances, tandis que les autres sont agressives si elles remplissent certaines conditions.

25. En pratique. La caractérisation des pratiques commerciales agressives dépend évidemment des faits. Mais, de manière générale, on constate notamment deux pratiques commerciales réputées être agressives en toutes circonstances par l'article L121-7 du code de la consommation, qui consistent, d'une part, à effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur en ignorant sa demande de ne pas y revenir, et d'autre part, de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone. Les consommateurs font en effet souvent l'objet de démarchages téléphonique et à domicile répétitifs et insistants, qui, à l'usure, les poussent à s'engager dans des travaux de performance énergétique.

26. Si d'autres pratiques sont constatées, elles doivent être appréhendées par le prisme de l'article L121-6 du code de la consommation. La caractérisation de l'agressivité de la pratique nécessitera, d'une part, de démontrer que le professionnel a adopté un comportement faisant pression sur la décision du consommateur. Cela peut provenir, soit de sollicitations répétées et insistantes de la part du professionnel, soit de l'exercice d'une contrainte morale (menace, chantage, intimidation, jouer sur la situation économique du consommateur...), voire, plus rarement, d'une contrainte physique, ou encore profiter indument de son influence ou de sa position de force. Et, d'autre part, le comportement agressif doit avoir pour effet d'altérer la liberté de choix du consommateur, de vicier son consentement, ou d'entraver l'exercice de ses droits

contractuels postérieurement à la conclusion du contrat. Ici, comme pour la pratique commerciale trompeuse, il s'agit d'apprécier l'altération de la décision du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, toujours avec cette modulation de l'appréciation face à un groupe de consommateurs à capacité moyenne de discernement en raison de leur âge ou crédulité, ce qui a vocation à être le cas dans le secteur de la rénovation énergétique. Comme l'illustre le témoignage suivant, issue de l'étude menée par l'UFC Que Choisir précédemment mentionnée, « *Ma mère, âgée de 88 ans, a été sollicitée à de multiples reprises par des entreprises qui sont parvenues à lui faire signer plusieurs commandes successives pour des travaux de ventilation et de complément d'isolation, pour un montant total de 15 900 euros. Ce montant dépasse les revenus annuels de ma mère.* », les pratiques commerciales agressives ont tendance à davantage toucher une population plus âgée, dont la faculté de discernement est généralement amoindrie.

Pour illustration, l'attestation de livraison des travaux témoigne de la bonne réception par l'emprunteur des travaux ou des équipements conformément au bon de commande. Lorsqu'un crédit est souscrit, une fois signée, cette attestation permet alors aux professionnels d'obtenir de l'établissement prêteur le déblocage et le versement des fonds. Il fut constaté que les consommateurs sont donc parfois soumis à des pressions pour qu'ils signent ce document avant même que les travaux ne soient achevés. Les professionnels pressent par exemple le consommateur à cet acte, en insistant sur la fin d'un avantage fiscal ou d'une aide financière. Le consommateur, étant dans l'appréhension de ne plus pouvoir en bénéficier, s'empresse généralement de signer l'attestation de fin des travaux pour ne pas perdre cet avantage. Dans ce cas, tout le danger réside pour le consommateur d'être obligé de rembourser le prêt, sans avoir eu l'opportunité de vérifier l'état de fonctionnement de l'équipement installé ou bien de s'assurer de la correcte réalisation des travaux.

27. Pratique commerciale agressive et abus de faiblesse. Les pratiques commerciales réalisées auprès des personnes âgées peuvent souvent s'entremêler à l'abus de faiblesse. L'abus de faiblesse, tel que régit par les articles L121-8 et suivants du code de la consommation, cherche à protéger les personnes vulnérables des professionnels profitant de leur état pour obtenir d'elles un engagement à finalité pécuniaire dans la mesure où sont surtout visés les engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit ou sans contreparties réelles.

28. Diverses causes peuvent être à l'origine de la vulnérabilité du consommateur, comme l'âge, la maladie ou encore le handicap. Seulement, l'étude de la jurisprudence révèle qu'une

seule de ces causes n'est pas suffisante pour retenir l'abus de faiblesse. Il faut en réalité que les capacités intellectuelles de la personne soient impactées ou diminuées, la rendant incapable de raisonner normalement ou d'être en mesure d'apprécier la portée de ses engagements. Le simple fait d'être une personne âgée ne suffirait donc pas à retenir l'abus de faiblesse de celle-ci dès lors qu'il n'est pas démontré que son âge avancé l'empêche ou diminue sa faculté de discernement ou de compréhension¹³. Il devient alors complexe pour nos aînés n'ayant aucune pathologie, d'agir sur le fondement de l'abus de faiblesse. Par ailleurs, il importe peu que cet état soit définitif ou ponctuel¹⁴, pourvu qu'il soit effectif au jour où l'acte litigieux est accompli¹⁵.

29. L'action fondée sur l'abus de faiblesse est également rendue difficile puisque pour obtenir la condamnation du professionnel, il doit être démontré qu'au regard des circonstances, le professionnel avait connaissance et conscience que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements de ce dernier. La jurisprudence se fonde par ailleurs sur le critère de l'apparence de la faiblesse du consommateur ou de la légitimité dans l'ignorance de cet état. Ce qui n'est pas le cas pour la pratique commerciale agressive. Avoir par exemple été relaxé le vendeur professionnel qui avait conclu un contrat avec une personne âgée atteinte de la maladie d'Alzheimer, mais dont l'état d'avancement ne faisait paraître aucun signe montrant qu'il n'était pas capable d'apprécier la portée de son engagement¹⁶.

30. Quant aux sanctions encourues, elles restent similaires. Au titre de la sanction civile les contrats conclus à la suite d'une pratique agressive ou d'un abus de faiblesse sont frappés de nullité. Concernant la sanction pénale, dans les deux cas, le professionnel encourt une peine d'emprisonnement de trois ans et une peine d'amende de 375 000 euros, éventuellement majorée proportionnellement aux avantages tirés dans un maximum de 10% du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits. L'action pour abus de faiblesse est donc désuète face aux pratiques commerciales agressives.

Section 2 : Irrespect des droits protecteurs du consommateur

¹³ Ex. Toulouse, 10 oct. 1991, BID -8/1992. 28 ; Cass. crim., 7 nov. 2001 BID 10/2002. 32 ; Cass. crim., 19 avr. 2005, n°04-83.902.

¹⁴ Paris, 15 juin 1999, RJDA 1999, no 1260.

¹⁵ Cass. crim., 26 mai 2009, n°08-85.601

¹⁶ Toulouse, 8 nov. 2001, no 01/00418

31. Beaucoup d'entreprises sont totalement indifférentes aux droits des consommateurs consacrés par le code de la consommation. La majorité du contentieux est relative aux contrats conclus hors établissement (§1), mais porte également bien souvent sur la qualité et la conformité des travaux réalisés par les professionnels (§2).

§1 Manquement aux règles du contrat hors établissement

32. La notion de contrat hors établissement. Le contrat hors établissement est défini par la directive 2011/83/UE relative aux droits de consommateurs, comme étant celui « *conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur [...]* »¹⁷. Cette même directive précise également la notion d'« *établissement commercial* », qui correspond à « *tout établissement, de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion), servant de siège d'activité permanent ou habituel du professionnel.* »¹⁸.

Comme explicité par le Parlement Européen et le conseil¹⁹, le contrat hors établissement est un type de contrat plaçant le consommateur dans une situation délicate puisqu'il survient dans un contexte qui n'est habituellement pas propice à la conclusion d'un contrat, ou, du moins, le consommateur se retrouve dans un lieu qui n'est normalement pas destiné à la commercialisation. La particularité du contrat hors établissement tenant au contexte dans lequel il est conclu, et la nécessité de protéger davantage le consommateur, ont justifié l'instauration d'un régime spécifique par la directive susmentionnée, transposée aux articles L221-1 et suivants du code de la consommation.

33. L'obligation d'une remise conforme du contrat. L'article L221-9 du code de la consommation impose non seulement au professionnel de remettre au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, mais encore que ce document comporte toutes les informations précontractuelles mentionnées à l'article L121-5 du même code.

¹⁷ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, considérant 21.

¹⁸ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, considérant 22.

¹⁹ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, considérant 21.

34. Le contrat hors établissement reste soumis à l'obligation générale d'information, codifiée aux articles L111-1 et L111-2 du code de la consommation. C'est pourquoi l'article L121-5 de ce code y renvoie. Le professionnel doit ainsi communiquer au consommateur toutes les informations qui portent sur, les caractéristiques essentielles du bien ou du service visé ; leur prix²⁰ ; la date ou le délai d'engagement de livraison du bien ou d'exécution du service ; l'identité du professionnel ainsi que ses coordonnées et ses activités ; les garanties légales et enfin le droit réservé au consommateur de saisir un médiateur de la consommation. Dans l'hypothèse où le contrat porte sur la fourniture d'un service et qu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de cette prestation, le professionnel doit mettre à disposition du consommateur des informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestataire de service et toutes autres conditions contractuelles. Leur contenu est détaillé au sein de l'article R111-2 du code de la consommation.

35. La particularité des contrats conclus hors établissement fait que les informations supplémentaires suivantes doivent être transmises au consommateur. D'abord, si le droit de rétractation existe²¹, le consommateur doit avoir connaissance de son existence ainsi que de ses conditions, son délai et ses modalités d'exercice. Le contrat doit alors être assorti d'un bordereau de rétractation type²², par le biais duquel ce droit pourra être exercé, qui doit répondre aux exigences de présentations et de mentions telles qu'imposées par les articles R221-1 et R221-3 du code de la consommation. Entre autres, doivent figurer des informations relatives au professionnel telles que, son nom, son adresse géographique et son adresse électronique s'il en a une. A l'inverse, si le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L21-28 du code de la consommation, alors le consommateur doit être tenu informé qu'il n'en bénéficie pas, ou le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation. L'absence d'un droit de rétractation se manifeste notamment pour les contrats conclus lors d'une foire ou d'un salon, ce qui, nous le verrons, est regrettable

Ensuite, le consommateur doit savoir qu'en cas de rétractation, pèsent sur lui les frais de renvoi du bien. Enfin, le professionnel doit communiquer ses coordonnées, le cas échéant

²⁰ L'information sur le prix doit être communiquée conformément aux articles L112-1 à L112-4 du code de la consommation.

²¹ Tous les contrats conclus hors établissement ne sont pas nécessairement assortis du droit de rétractation. L'article L221-28 du code de la consommation énumère les contrats pour lesquels ce droit est exclu.

²² Les conditions de présentation et les mentions que ce formulaire doit contenir sont posés aux articles R221-1 et R221-3 du code de la consommation.

les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant les cautions et garanties, les modalités de résiliation, les modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles.

36. L'ensemble de ces informations n'a qu'un seul objectif, s'assurer que le consommateur ait toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse donner son consentement de la manière la plus éclairée possible, et de contracter en pleine de connaissance de cause. Malheureusement, en témoigne une abondante jurisprudence, ainsi que les études menées par les associations de consommateur et la DGCCRF, ces informations sont parfois ambiguës, voire, inexistantes. Lorsque le délai de livraison ne figure pas dans certains contrats, dans d'autres, il est rédigé en des termes beaucoup trop vagues, « *maximum 3 mois à compter de la signature du bon de commande* »²³. Dans bien d'autres cas, le contrat, n'informe pas le consommateur qu'il bénéficie du droit de rétractation, n'est pas accompagné du bordereau de rétractation ou, s'il est effectivement fourni, il ne répond pas aux règles de formalisme et de mentions précédemment évoquées. Quant au prix, il fait l'objet d'imprécisions. Il est par exemple exprimé en une somme totale non détaillée, voire, certains frais accessoires ne sont pas précisés. Les informations relatives au professionnel telles que son identité ou encore son adresse font également défaut. Ces manquements ne constituent qu'une liste non-exhaustive, de ceux que l'on pourrait continuer à énumérer.

37. Interdiction de recevoir une contrepartie. Dans le cadre du contrat conclus hors établissement, l'article L221-10 du code de la consommation interdit au professionnel de recevoir un paiement ou quelque contrepartie que ce soit de la part du consommateur dans les sept jours qui suivent sa conclusion. En pratique, vous vous en doutez, nombreux sont les cas où les professionnels réclament aux consommateur le versement d'un acompte avant l'expiration de ce délai, voire, le jour même du démarchage. Dans son enquête de 2018, l'UFC Que Choisir a pu relever que dans 10% des cas étudiés, il y avait eu des versements d'acomptes le jour même du démarchage.

38. Problématique liée au droit de rétractation dans les foires et salons. Compte tenu de la qualification précédemment donnée à l'établissement commercial²⁴, plus spécifiquement du fait qu'il doit s'agir de l'établissement au sein duquel le professionnel exerce son activité en

²³ Cass. civ. 1^{ère}, 9 janv. 2019, n°17-27.215.

²⁴ Voir n°32.

permanence, ou, de manière habituelle, il peut être difficile de déterminer si un contrat conclu dans une foire ou un salon est un contrat conclu hors établissement ou non. Néanmoins, en droit interne, l'article L224-59 du code de la consommation n'octroie pas de droit de rétractation dans le cas d'un contrat conclu lors d'une foire ou d'un salon. L'absence de ce droit démontre que, selon le législateur, les foires et les salons doivent être considérés comme des établissements commerciaux. Alors, pour que le consommateur ait pleinement conscience de son engagement définitif, l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif aux modalités d'information sur l'absence de délai de rétractation au bénéfice du consommateur dans les foires et les salons, requiert du professionnel qu'il affiche la phrase suivante « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans cette foire *ou* salon *ou* sur ce stand », avec une police minimale de 90, sur un panneau visible des consommateurs, dont les dimensions ne peuvent être inférieures au format A3. Cette mention doit également figurer dans l'offre de contrat, au sein d'un encadré apparent, situé en entête du contrat, et dans une police d'écriture minimale de 12. Sans surprise, ces dispositions ne sont pas non plus respectées par les professionnels du secteur de la performance énergétique.

39. Cette prise de position reste critiquable à plusieurs égards. D'abord, elle paraît contraire à la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Nous l'avons vu²⁵, celle-ci précise que l'établissement commercial doit s'entendre du lieu où le professionnel exerce son activité de manière permanente ou habituelle. Dès lors, il convient de distinguer le professionnel qui, en temps normal, exerce son activité dans des locaux destinés à cette activité, de ceux qui n'exercent leur activité qu'à l'occasion de foires ou de salons. Autrement dit, l'application du droit de rétractation devrait dépendre de si, le stand de foire ou de salon du professionnel constitue ou non le siège permanent ou habituel de son activité. Dans l'hypothèse où le stand du professionnel serait effectivement le lieu où il exerce en permanence ou de manière ou habituelle son activité, le contrat qu'il y conclut avec un consommateur ne devrait pas être considéré comme un contrat hors établissement. Ce dernier ne bénéficiant alors pas du droit de rétractation. Mais, dans le cas contraire, le contrat serait, au regard de la directive susmentionnée, un contrat conclu hors établissement, permettant aux consommateurs de bénéficier du droit de rétractation. C'est par ailleurs ce qu'affirme la directive 2011/83/UE, lorsqu'elle précise que « [...] les stands dans les foires devraient être considérés comme des établissements

²⁵ Voir n°32.

commerciaux s'ils satisfont à cette condition (cf. condition relative à l'utilisation d'un stand de foire comme siège d'activité permanent ou habituel du professionnel) ».

Ensuite, en pratique, comme le constatent les associations de défense de consommateurs, il est commun que les vendeurs fassent pression sur le consommateur pour le pousser à contracter, ce qui n'est certainement pas arrangé par le contexte souvent euphorique dans lequel il se trouve, et l'emploi de techniques de ventes insistantes. Certes, ces pratiques ne sont pas systématiques, mais elles sont suffisamment récurrentes pour être signalées par les associations de défense de consommateurs, ce qui démontre leur ampleur et leur massification. Ces pressions psychologiques ont par ailleurs une fâcheuse tendance à être couplées à des pratiques commerciales trompeuses que nous avons étudiées précédemment, augmentant ainsi l'insécurité juridique des consommateurs.

Enfin, à cela s'ajoute une carence de la part des professionnels dans la mise en œuvre de leur obligation d'information. L'association de consommateurs nationale, Consommation, Logement, et Cadre de Vie, après avoir visité 54 foires et salons sur le territoire national qui ne concernaient pas que le domaine de la performance énergétique, a par exemple constaté que 20% des exposants ne respectaient pas l'obligation d'informer le consommateur par voie d'affichage de l'absence du droit de rétractation. Elle a également pu découvrir que l'information relative à l'absence du droit de rétractation n'est généralement pas visible du consommateur comme l'exige la réglementation puisqu'elle est placée sur des supports, et à des endroits, qui, au regard de la quantité de personnes accueillies, passent finalement inaperçus (ex. message inscrit sur les tickets d'entrée, voire, affiché uniquement à l'entrée). Quant aux stands, seuls 70,4% d'entre eux transmettaient cette information. Comme le précise l'association, le législateur n'a pas spécifié d'endroit, dans la foire ou le salon, où l'affichage doit être placé. Et, c'est à juste titre qu'elle estime qu'en l'absence de précisions, dans un but de protection plus accrue du consommateur, que cette information devrait placée à chaque stand. Nous l'avons précisé, les salons et les foires sont des lieux de rencontre engendrant un brassement très important de personnes, réduisant la visibilité des informations par le consommateur. Normaliser le fait pour chaque professionnel d'afficher ce message informatif sur son stand, en respectant le formalisme prescrit à l'article L224-59 du code de la consommation, semble donc être une manière d'offrir une meilleure visibilité aux consommateurs. En outre, à la suite de sondages réalisés au cours de ses visites, l'association a relevé que 50% des consommateurs présents ignoraient qu'ils ne pouvaient pas se rétracter. Pire encore, 7,4% d'entre eux affirmaient qu'un professionnel leur avait à l'inverse assuré qu'ils jouissaient de ce droit. Cette étude n'est pas un cas isolé puisque, plus spécifiquement appliquée à notre matière, en 2019, l'UFC Que Choisir avait

révélé que dans les foires fréquentées, dédiées à la rénovation énergétique, 82% des professionnels s'étaient abstenus d'informer les consommateurs de l'impossibilité de se rétracter.

40. Il est évident que le régime actuel relatif au droit de rétractation sur les foires et les salons n'assure pas une protection accrue du consommateur. Les cris d'alerte des associations de consommateurs à ce sujet ont particulièrement été entendus par Mme Dominique ESTROSI SASSONE ainsi que par d'autres sénateurs. Une proposition de loi visant à instaurer un droit de rétractation de 14 jours sur les foires et les salons avait été déposée au Sénat le 18 juin 2019²⁶. Elle est encore au stade de la première lecture, mais si elle venait à être adoptée, elle permettrait de renforcer la sécurité juridique des consommateurs sur les foires et les salons.

41. Actuellement, le seul moyen de mettre un terme au contrat conclu dans ces lieux réside dans la souscription d'un crédit affecté. Aussi appelé crédit lié, ce contrat de prêt sert exclusivement à financer un contrat relatif à la fourniture de biens particuliers ou la prestation de services particuliers. Ces deux contrats sont ainsi perçus par le législateur comme formant une opération commerciale unique.²⁷ On parle alors d'interdépendance des contrats. Le consommateur dispose aussi d'un délai de rétractation de 14 jours pour son contrat de crédit lié. S'il l'exerce, le contrat de vente ou de prestation de services est donc annulé, sans frais.

§2 Défaut de conformité des travaux de performance énergétique

42. À notre grand désarroi, la malveillance des professionnels ne s'arrête pas à la phase précontractuelle et lors de la conclusion du contrat, elle se prolonge effectivement jusqu'à la réalisation même des travaux de rénovation thermique ou la pose d'équipements destinés à la production d'énergies renouvelables.

43. **Les pratiques constatées.** Défaut de conformité, travaux inachevés, qui plus est, dans bien des cas, mal exécutés, malfaçons dégradant le logement du consommateur, sont tout autant de pratiques non sans conséquences pour le portefeuille des ménages qui en sont victimes. Ces derniers se retrouvent à devoir payer des travaux qui, finalement, ne permettent pas d'améliorer

²⁶ Proposition de loi visant à instaurer un droit de rétractation sur les foires et les salons, Texte n°578 (2018-2019)

²⁷ Article L311-1, 10°, code de la consommation.

la performance énergétique de leur logement. Dans certaines situations, il devient même nécessaire de remettre le bâtiment en état, et ce, sans pouvoir de nouveau bénéficier des aides à la performance énergétique. Nous le verrons, le montant des aides à la performance énergétique varie en fonction de la catégorie à laquelle le ménage appartient. Pour les ménages très modestes, elles permettent une prise en charge presque totale du coût des travaux. Ces ménages ayant de faibles, voire, de très faibles revenus, sans ces aides, ne sont pas en mesure de supporter les frais initiaux des travaux. Ils le sont donc encore moins pour une remise en état, puisque bien que cela dépende de l'étendue des dégâts, ces frais sont souvent aussi élevés que les chantiers mal réalisés.

44. Au-delà de cet aspect pécunier, pour certains consommateurs, ces défauts de conformité peuvent générer une détresse psychologique et morale puisqu'ils se retrouvent démunis face à ces situations. Cela faut aussi naître chez eux un sentiment de culpabilité et de regret d'avoir accordé leur confiance au professionnel malfaisant. Ils deviennent donc méfiants à l'égard des autres professionnels du secteur.

45. En outre, plus précisément dans le cas de l'isolation des combles, ces défauts de conformité exposent les ménages à des risques mortels comme des incendies. Pour illustration, deux semaines après le soufflage de flocons de laine de verre, technique permettant une isolation rapide et homogène dans des surfaces difficiles d'accès, les combles de la maison d'une famille avaient pris feu après avoir allumé leur poêle à bois. Les flocons avaient en réalité été projetés trop près du conduit de cheminée qui traversait les combles, ayant entraîné leur surchauffe et leur inflammation lorsque le poêle fut allumé. La charpente a ensuite pris feu, incendie que les pompiers n'ont pu maîtriser qu'après quatre heures de travail. Selon le rapport d'expertise qui avait ensuite été effectué, la mauvaise disposition de l'isolation était bien la cause du sinistre. Le patron de la société d'isolation, lui, invoquait, de mauvaise foi, le mauvais entretien de la cheminée par la famille, qu'ainsi, il ne pouvait « *pas avoir la main sur tout* ».

46. Il est par ailleurs courant, voire, usuel, que ces malfaçons soient couplées à des pratiques déloyales et réalisées en violation des droits des consommateurs. Il est par exemple possible d'isoler une maison par l'extérieur, en recouvrant directement les parois externes d'un matériau isolant, par exemple, des panneaux de polystyrène. La technique est la suivante, les panneaux isolants sont insérés entre des chevrons, et maintenus par des chevilles traversant la couche de polystyrène pour aller s'ancrer dans la façade initiale de la maison. Quant aux chevrons, ils sont

ensuite utilisés pour poser le bardage censé servir de finition recouvrant le travail d'isolation préalablement effectué. Pour éviter la destruction des plaques de polystyrène par les nuisibles, il est également nécessaire de fixer une grille anti-rongeurs en bas des plaques isolantes. Dans le cadre de ces travaux, les malfaçons sont typiques. Les chevilles ne sont pas encrées dans les murs ou se trouvent à la lisière, ce qui ne permet pas de maintenir la plaque d'isolation à sa place ; la grille anti-rongeurs est oubliée ; un espace trop important est laissé entre la paroi maçonnée et la couche isolante, la chaleur se stocke alors dans cet espace creux rendant le travail d'isolation inutile ; les gouttières qui ont été démontées ne sont pas remises à leur place, de même pour les volets.

Outre la défektivité des travaux, les consommateurs touchés ont aussi pour point commun, d'une part, d'avoir été séduits et convaincus de s'engager dans des travaux de performance énergétique par les montants des aides publiques à la rénovation énergétique argués par les professionnels puisqu'ils permettent de réduire leur facture à des sommes dérisoires. Et d'autre part, d'avoir fait l'objet de pressions pour signer de l'attestation de fin de travaux sans que le chantier ne soit effectivement achevé, permettant au professionnel d'obtenir le versement des aides étatiques. Un autre cas typique concerne l'isolation des combles, illustré par le témoignage d'une retraitée, ancienne professeure, qui, souhaitant maximiser le confort de son habitation, avait contracté avec une entreprise apposant sur ses factures le label RGE, pour isoler ses combles. Ici avaient été projetés des flocons de laine de roche, beaucoup trop adossés aux tuiles de la toiture, rendant impossible la circulation de l'air favorisant ainsi la conservation de l'humidité par l'isolant, faisant moisir la latte soutenant les tuiles et rendant ces dernières très friables, au point de devoir reconstituer l'intégralité de la toiture. Elle ne pouvait pas bénéficier de « l'isolation à 1 euro », mais l'entreprise lui avait indiqué qu'elle pouvait tout de même obtenir d'autres aides lui permettant, soi-disant, de réduire son reste à charge à 5000 euros au lieu de 14 900 euros. En réalité, seulement 2500 euros d'aides lui avaient été accordées. Elle a donc finalement dû payer par ses propres moyens le reste de la facture. Au demeurant, le montant de la remise en état de sa toiture avoisinait les 30 000 euros. En outre, la retraitée avait été rassurée par la société qui était même allée jusqu'à impliquer la société Butagaz en affirmant, d'une part qu'elle agissait en tant que caution de la société, et d'autre part qu'elle allait venir vérifier, à posteriori, l'installation. Celle-ci avait d'autant plus été faussement mise en confiance par la société en ce qu'elle détenait le label RGE délivré, censé être un gage de qualité des travaux réalisés²⁸.

²⁸ Voir n° 115 et s.

47. Quel cadre légal ? Légalement, les professionnels sont tenus par une obligation générale de conformité des produits et services qu'ils fournissent. Ils doivent eux-mêmes vérifier qu'ils soient conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs. Néanmoins, la notion de « prescriptions en vigueur » renvoie uniquement aux dispositions à caractère obligatoire, et qui sont donc issues de textes légaux ou réglementaires, qu'ils soient d'origine européenne ou nationale. Or, l'exécution des travaux de performance énergétique n'est encadrée par aucun texte de cette nature, mais par des règles de l'art, qui sont d'application volontaire. Certaines sont par ailleurs consacrées au sein de normes établies par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) mais n'ont pas de valeur contraignante pour les professionnels²⁹, à moins qu'elles n'aient été rendues obligatoire soit par arrêté ministériel comme le prévoit un décret du 16 juin 2009³⁰, soit en étant citée dans une réglementation comme document de référence, ce qui est relativement rare. Par ailleurs, il appartient au professionnel de respecter toute norme à laquelle il est fait référence dans le contrat conclu avec un consommateur. À défaut, seule sa responsabilité contractuelle fondée sur le manquement à l'exécution d'une obligation contractuelle pourra être engagée sur la base des articles 1217 et suivants du code civil. Il convient tout de même de préciser que la référence contractuelle à une norme se doit d'être expresse et précise. Il est donc impossible pour les consommateurs victimes de maléfactions de rechercher la responsabilité du professionnel sur ce fondement.

48. Cependant, le professionnel est également soumis à une obligation générale de sécurité. En vertu des articles L421-2 et suivants du code de la consommation, les biens ainsi que les services doivent présenter, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes. C'est à cette fin qu'il doit prendre toutes les mesures utiles qui contribuent au respect de cette obligation, comme respecter des règles de l'art qui permettent que les travaux ne portent pas atteinte à la sécurité des consommateurs. Le professionnel du secteur de la performance énergétique manquerait éventuellement à cette obligation, si, par exemple, l'irrespect des règles de l'art et/ou normes applicables à sa profession porte atteinte à l'intégrité physiques des personnes composant le ménage, comme cela peut être le cas pour les incendies. Bien qu'aucune sanction ne soit expressément

²⁹ Article 17, alinéa 1, décret n°2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation

³⁰ Article 17, alinéa 2, décret n°2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation

prévue pour les manquements à cette obligation, dans ce cas, il pourrait engager la responsabilité civile du professionnel sur ce fondement. En effet, la Cour de cassation, par un arrêt du 20 septembre 2017, a reconnu que les professionnels sont débiteurs d'une obligation générale de sécurité à l'égard du consommateur, qui constitue un fondement de responsabilité autonome sur la base duquel la victime peut obtenir des dommages-intérêts en cas de manquement³¹.

49. Source de méfiance de la part des ménages, ces pratiques ne les incitent pas à réaliser des travaux de rénovation énergétique. Des logements dont la performance énergétique pourrait, voire, devrait être améliorée, ne le sont donc pas, ce qui est contraire à l'objectif même de la politique publique d'incitation à l'efficacité énergétique. Alors de quelles voies de recours les consommateurs d'ores et déjà victimes de cette minorité de professionnels malveillants disposent-ils ?

Chapitre 2 - Une pluralité de remèdes

50. Si réparer le préjudice éventuellement subi par les consommateurs paraît indispensable (Section 1), il ne faut pas délaissier l'importance de la répression des professionnels et de la prévention auprès des consommateurs (Section 2).

Section 1 : La réparation du préjudice subi par les consommateurs

51. Les consommateurs victimes des comportements que nous venons d'étudier peuvent aussi bien tenter de recourir à des moyens extrajudiciaires pour obtenir le règlement de leur litige et d'éventuellement obtenir réparation de leur préjudice (§1), que d'opter pour la saisine du juge (§2).

§1 La tentative de réparation par les procédures extrajudiciaires, entre médiation et garantie décennale

52. **La médiation en théorie.** À la suite de la transposition de la directive 2009/22/CE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les services marchands de l'Union européenne doivent proposer aux consommateurs un mode alternatif de règlement des

³¹ Cass. civ. 1ère., 20 septembre 2017, n°16-19.109

litiges. Autrement dit, en cas de litige avec un professionnel portant sur la vente ou la prestation d'un service, le consommateur doit se voir offrir la possibilité de recourir à un tiers au litige, qui ne fait pas partie du système judiciaire, pour tenter d'y mettre fin à l'amiable, avant de saisir les juridictions françaises. C'est pourquoi, en droit interne, chaque professionnel³² doit garantir au consommateur « *le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* »³³. Il est important de rappeler que la notion de professionnel au sens consumériste, inclus également les artisans. En pratique, la filière de la rénovation énergétique est majoritairement, voire quasi-exclusivement constituée de cette catégorie de professionnels.

53. La médiation appliquée aux litiges de rénovation énergétique. Le professionnel choisit librement le médiateur qu'il proposera à ses clients. Il pourra ainsi mettre en place son propre dispositif de médiation (le médiateur d'entreprise). Ce sont généralement les grandes sociétés qui sont dotées d'une telle entité car la création d'un médiateur d'entreprise nécessite d'avoir des moyens humains, matériels et financiers dont les plus petites structures, comme les artisans, ne disposent pas. Ils se font donc rares en matière de rénovation énergétique. L'un des rares exemples que nous pourrions citer est le cas d'ENGIE Home Services, filiale du Groupe ENGIE, prestataire de maintenance et de dépannage des systèmes individuels de chauffage (chaudières, pompes à chaleur air/eau, ballon électrique, chauffe-eau thermodynamique) et de climatisation pour particuliers. Parmi les offres qu'elle propose, la société permet aux consommateurs de remplacer leur chaudière à gaz, au fioul ou au charbon, par un modèle dit à « *Très Haute Performance Énergétique* » (THPE). Ce type de prestation permet de substituer une ancienne chaudière par une chaudière dont les performances permettent de réaliser entre 15% et 20% d'économie d'énergie. Cette catégorie de chaudière est par ailleurs éligible aux aides de l'État telles que *MaPrimeRénov* et le « *coup de pouce chauffage* »³⁴, ce qui démontre qu'elle dispose de certaines caractéristiques techniques qui s'ancrent typiquement dans la logique de la rénovation énergétique. Dans l'hypothèse d'un litige né avec cette entreprise, après avoir au

³² L'obligation de proposer un mode extra-judiciaire de règlement des litiges s'impose à tous les professionnels établis au sein de l'Union européenne. En vertu de l'article L611-2 du code de la consommation, dès lors que le consommateur, qu'il soit français ou non, contracte avec une entreprise ressortissante d'un Etat membre de l'Union européenne, en cas de litige, il pourra tenter de régler amiablement son litige selon la procédure adoptée par l'Etat du lieu de résidence du professionnel. En France, la médiation de la consommation s'applique tant à un litige national que transfrontalier (cf. litige contractuel entre un consommateur établi dans un autre Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel).

³³ Article L612-1, code de la consommation. Ceci est une obligation légale qui s'impose à toute procédure de médiation, qu'elle soit réalisée par un médiateur d'entreprise, un médiateur public, un médiateur sectoriel, ou une association ou une société de médiateurs.

³⁴ Voir n°96 et s.

préalable tenté de le résoudre directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat³⁵, le consommateur peut s'adresser au Médiateur du Groupe ENGIE. Ce dernier a en effet compétence pour tous les litiges de consommation impliquant une entité du Groupe ENGIE.

54. Outre le médiateur d'entreprise, le professionnel peut désigner un médiateur public³⁶. Aujourd'hui, en France, il n'en existe que trois, le Médiateur de l'autorité des marchés financiers, le Médiateur national de l'énergie et le Médiateur des jeux. Évidemment, dans le cadre de ce mémoire, il convient uniquement de s'intéresser au Médiateur National de l'Energie, et plus particulièrement à son champ de compétence qui se cantonne aux prestations de fourniture et de distribution d'énergies domestiques³⁷. Sont donc expressément exclus tous les contrats relatifs à des travaux performance énergétique ou l'attribution de prime énergie. Il est alors impossible pour le consommateur de recourir à ce médiateur lorsque son litige est de cette nature.

55. Il existe d'autres types de médiateurs tels que les médiateurs adossés à une fédération ou à une association. Ces derniers peuvent également être désignés par le professionnel souvent sous réserve de son adhésion. Il n'existe en revanche aucune structure de ce type spécialement dédiée aux professionnels de la pose de panneaux photovoltaïques, d'isolation ou d'installation de chaudières.

56. Enfin, le professionnel peut choisir des associations ou des sociétés de médiateurs. Mais là encore, les artisans du secteur de la rénovation énergétique et d'équipements de production d'énergie renouvelable ne sont pas représentés³⁸.

³⁵ Article L612-2, al.1, 1°, code de la consommation.

³⁶ Pour information, en vertu de l'article L612-5 du code de la consommation, en principe, le médiateur public a une exclusivité de compétence dans son secteur d'activité. Néanmoins, il est en mesure de passer des conventions avec des médiateurs d'entreprises relevant de son domaine pour se répartir les litiges. C'est ainsi par exemple qu'en matière énergétique, il est possible de saisir le Médiateur National de l'Energie ou le médiateur d'entreprise d'ENGIE ou d'EDF en cas de litige avec l'une des entités de ces groupes.

³⁷ Les énergies concernées sont l'électricité, le gaz naturel, le gaz pétrole liquéfié en bouteille ou en citerne, le fioul, le bois et les réseaux de chaleur.

³⁸ Pour information, par deux décisions rendues le 15 février et le 30 mars 2021, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a respectivement retiré de la liste des médiateurs de la consommation, le Centre de médiation et cyber-services - MEDICYS, et l'association MEDIATION-NET.

57. En conclusion, les canaux de résolution amiable des litiges impliquant des consommateurs et des professionnels du secteur de la rénovation thermique et de la production d'énergies renouvelables sont bouchés. En outre, la voie judiciaire est souvent trop coûteuse pour les consommateurs qui ne sont pas en mesure d'en supporter les frais. Il devient donc impératif de d'assurer aux consommateurs, dans ce domaine, d'un recours effectif à la médiation qui est une procédure gratuite.

58. Se pose légitimement la question de la pertinence de l'instauration d'un médiateur public de la consommation spécialisé dans les litiges de rénovation énergétique et d'équipements de production d'énergie renouvelable. Ou, à défaut, de l'extension du champ d'action du Médiateur national de l'Énergie. Courant 2019, il semblerait, selon les déclarations faites en août 2019 par la Ministre déléguée auprès de la ministre de la Transition écologique, chargée du Logement, Emmanuelle Wargon, que la création d'un médiateur de la « rénovation des bâtiments » ait été un sujet sur lequel s'était penché le Gouvernement. Mais, selon Frédérique FERIAUD, Directrice générale des services du Médiateur national de l'énergie, il serait plus approprié d'étendre la compétence du médiateur de l'énergie aux litiges nés dans le secteur de la rénovation énergétique. Selon elle, cela serait plus rapide, plus efficace et moins coûteux. Ses arguments sont notamment corroborés par un amendement de la loi de finances pour 2020, déposé le 30 octobre 2019. Malheureusement retiré le 5 novembre 2019³⁹, il portait de ce même constat selon lequel les comportements abusifs, frauduleux et déloyaux sont, en pratique, presque insusceptibles de recours devant un médiateur, et que la saisine du juge n'est presque jamais envisagée. Il proposait alors de fournir « [...] *un service neutre et de confiance de médiation* » aux consommateurs victimes. L'amendement cherchait ainsi à « [...] *élargir le champ de compétence du médiateur de l'énergie aux litiges relevant de la rénovation énergétique des bâtiments.* ». Cet élargissement, selon le Médiateur de l'énergie, nécessiterait d'augmenter son budget de 200 000 euros afin de financer l'emploi de 2 agents supplémentaires en charge de l'analyse de la recevabilité des litiges, informer et orienter les consommateurs aux litiges irrecevables, et instruire les cas recevables⁴⁰.

³⁹ Amendement n°II-1274, 30 octobre 2019, Article 38, Etat B, Mission « Ecologie, développement et mobilité durables ».

⁴⁰ Ce calcul avait été réalisé sur la base du nombre d'opérations de rénovation énergétique effectivement réalisées par an, s'élevant 380 000, et du taux de litiges comptabilisés pour 100 000 opérations, qui serait de 250. Au regard de ces chiffres, 1000 litiges liés à la rénovation énergétique seraient enregistrés par an. C'est donc en tenant compte de ces 1000 litiges qui s'ajouteraient à l'activité du médiateur national de l'énergie, que le budget susvisé a été estimé.

Néanmoins, à l'heure de la rédaction de ce mémoire, aucun élément nous permet d'affirmer que la création d'un médiateur de la rénovation, ou que l'extension du champ d'action du médiateur national de l'énergie est encore source de débat.

59. Mise en jeu de l'assurance décennale. À défaut de pouvoir recourir à la médiation, sous certaines conditions, il est admis de mettre en jeu la responsabilité du professionnel par l'intermédiaire de la garantie décennale. En application de l'article 1792 du code civil, durant les dix ans suivants la réception des travaux, le constructeur d'un ouvrage est responsable de plein droit des dommages qui compromettent sa solidité ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rend impropre à sa destination. On entend par « maître de l'ouvrage » la personne pour le compte de laquelle les travaux sont réalisés, ou encore l'acquéreur de l'ouvrage. Par ailleurs, cette garantie est attachée à la propriété de l'ouvrage, son bénéfice n'est alors réservé qu'aux propriétaires. Quant aux garants, l'article 1792-1, 1^o, du code civil précise qu'il peut notamment s'agir d'entrepreneurs, notion qui doit être prise dans son sens courant. Il correspond alors au chef d'entreprise spécialisé dans la construction, les travaux publics et les travaux d'habitation. Les dommages pour lesquels la victime souhaite obtenir réparation doivent être causés à un ouvrage. Cette notion est entendue très largement et englobe évidemment les bâtiments comme les immeubles d'habitation.

60. Dans le cadre de ce mémoire, toute la difficulté réside dans le fait de déterminer si, et dans quelle mesure, les travaux de performance énergétique peuvent rendre le logement impropre à sa destination. Les juges ont eu une appréciation souple de la notion d'impropriété à la destination en affirmant qu'un immeuble est impropre à sa destination au sens des conditions de mise en œuvre de la garantie décennale, lorsque le niveau de performance énergétique promis par le professionnel n'est pas atteint. C'est par exemple ce qui avait été jugé par la Cour de cassation dans un arrêt relatif à la pose de capteurs solaires qui n'avaient pas permis aux utilisateurs d'atteindre les objectifs d'économies d'énergie promis par le professionnel⁴¹. Par cette appréciation extensive, la jurisprudence participe à la politique de transition énergétique et à la protection des consommateurs. Elle fut néanmoins limitée par l'entrée en vigueur de l'article L111-13-1⁴² du code de la construction et de l'urbanisme. Pour les travaux de performance énergétique, cet article réduisait la garantie décennale aux désordres tels que des défauts du

⁴¹ Cass. civ. 3^{ème}., 27 sept. 2000, n° 98-11.986. Voir également Cass. civ. 3^{ème}., 8 oct. 2013, n°12-25.370 concernant l'isolation thermique.

⁴² Art. 31, Loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte

produit, de conception ou de mise en œuvre, qui conduisaient à une surconsommation énergétique ne permettant l'utilisation de l'ouvrage, en l'occurrence, du logement, qu'à un coût exorbitant. Sous son égide, l'impropriété à la destination n'était alors caractérisée que par une surconsommation énergétique. Pourtant, les défauts de certains travaux de rénovation énergétique, comme isolation thermique ou les appareils de chauffage, ne conduisent pas obligatoirement à ce phénomène. Pour ces situations, en parallèle, si la jurisprudence admettait de manière générale le recours à la garantie décennale pour les travaux de performance énergétique, l'appréciation de l'impropriété du bâtiment à sa destination restait très casuistique. Ainsi avait-il par exemple été jugé par la Cour d'appel d'Orléans que l'isolation thermique rentrait dans la garantie décennale dans la mesure où il rendait l'ouvrage impropre à sa destination compte tenu des variations de températures importantes relevées par l'expert⁴³. La déperdition de chaleur ou encore une insuffisance de température étaient également de nature à empêcher un usage normal de l'immeuble⁴⁴. Il faut donc nécessairement que le désordre entraîne de véritables conséquences, qui sont appréciées au cas par cas. La seule absence de sérieux de la part du professionnel dans l'exécution des travaux (ex. pose sommaire d'un isolant, irrespect des règles de l'art...) qui n'entraîne aucune conséquence matérielle constatée n'est donc pas de nature à rendre impropre le bâtiment à sa destination⁴⁵. Il en va de même pour les conséquences matérielles qui ne relèvent que de l'esthétique. Néanmoins, les risques d'atteinte à l'intégrité de la santé et la sécurité des personnes sont pris très au sérieux par la jurisprudence, qui y est particulièrement sensible. Elle a alors tendance à reconnaître qu'un ouvrage est impropre à sa destination lorsque ces risques sont encourus. C'est par exemple le cas des incendies et risques d'incendies⁴⁶.

61. L'article L111-13-1 du code de la construction et de l'urbanisme ayant été abrogé le 29 janvier 2020⁴⁷, il semble aujourd'hui nécessaire de se rapporter aux solutions jurisprudentielles telles que celles susvisées. Par ailleurs, la condition relative au caractère exorbitant du coût de la surconsommation n'est plus exigée par la loi.

⁴³ CA Orléans, ch.com., 13 juin 2019, répertoire général, n°18/01019.

⁴⁴ CA Caen, 1^{ère} ch. civ., 9 avr. 2019, répertoire général, n°17/00754 ; Cass. 3^{ème} civ., 12 juil. 2018, n°17-21.163.

⁴⁵ CA Caen, 1^{ère} ch. civ., 9 avr. 2019, répertoire général, n°17/00754.

⁴⁶ Cass. civ. 3^{ème}., 30 juin 1998, n° 96-20.789

⁴⁷Annexe, Ordonnance n°2020-71 relative à la réécriture des règles de construction et recodifiant le livre Ier du code de la construction et de l'habitation.

62. Si le champ d'application de la garantie décennale inclut les travaux de performance énergétique, sa mise en jeu effective dépendra néanmoins des faits de l'espèce. De plus, les simples manquements à l'obligation d'information précontractuelle, les pratiques commerciales déloyales, la violation des dispositions relatives aux contrats conclus hors établissement et à distance, ne permettent donc pas de l'invoquer.

§2 La réparation du préjudice par le juge civil.

63. **Sanctions civiles des pratiques commerciales déloyales.** Pour les pratiques commerciales déloyales, aucune sanction civile n'a été insérée dans le code de la consommation, excepté pour les pratiques commerciales agressives. Dès lors que ces dernières sont caractérisées, elles entraînent automatiquement la nullité du contrat conclu sous l'égide de telles pratiques⁴⁸. Selon la doctrine, cette nullité ne nécessiterait pas d'être prononcée par le juge, le consommateur pouvant « *considérer son contrat nul à partir du moment où sont établies les conditions ou, surtout, qu'une des pratiques de la liste est caractérisée* ». Il faut alors se placer sur le terrain du droit commun des contrats.

64. D'abord, le consommateur peut rechercher à obtenir le prononcé de la nullité du contrat pour vice du consentement, notamment en invoquant l'erreur et le dol. Dans les deux cas, il est indispensable de démontrer que le vice fut déterminant du consentement du consommateur, c'est-à-dire, qu'en leur absence, le consommateur n'aurait pas contracté, ou aurait contracté dans des conditions substantiellement différentes⁴⁹. Néanmoins, à la différence du dol, l'erreur est caractérisée indépendamment de la preuve d'une intention de tromper son cocontractant. Elle doit également être excusable, donc l'erreur ne doit pas résulter de la faute de l'errans, mais de son cocontractant. De plus, elle peut porter sur les qualités essentielles de la prestation, définies par l'article 1133 du code civil comme étant celles expressément ou tacitement convenues et en considération desquelles les parties ont contracté (ex. éligibilité aux aides à la rénovation énergétique) ou sur les qualités essentielles du cocontractant (ex. la détention du label RGE). En conclusion, l'erreur doit avoir amené le consommateur à se faire une fausse idée de la réalité d'une ou de plusieurs qualités essentielles de la prestation ou de son cocontractant. Quant au

⁴⁸ Article L132-10, code de la consommation.

⁴⁹ Article 1130, code civil

dol et à la réticence dolosive, qui consistent pour un contractant à, respectivement, mentir ou utiliser des manœuvres, ou dissimuler intentionnellement à son cocontractant une information dont il sait le caractère déterminant pour ce dernier, pour obtenir son consentement⁵⁰, il est indispensable pour celui qui les invoque, de démontrer l'intention de son cocontractant. Cela peut alors compliquer la charge de la preuve du consommateur. Cette preuve n'est pas aisée, pour autant, elle n'est pas impossible et la jurisprudence l'apprécie assez aisément. En témoigne un arrêt de la Cour d'appel de Riom du 10 juin 2020⁵¹ portant sur un contrat de fourniture et de pose de panneaux photovoltaïques conclus à la suite d'un démarchage à domicile pour 9 900 euros TTC. Les juges avaient prononcé la nullité de contrat pour dol, après avoir constaté une pratique commerciale trompeuse de la part de la société. Cette dernière avait remis aux consommateurs des documents contractuels présentant le professionnel comme étant « *partenaire BLEU CIEL d'EDF* », juste au-dessus d'un sous-titre reprenant les domaines d'activité de l'entreprise que sont la menuiserie, le chauffage et la climatisation, l'isolation et le solaire/éolien. Cette mention était inscrite de manière très apparente puisque rédigée en gros caractères épais et encadrée. Or, sur son site internet, la société EDF avertissait son public qu'elle ne signait « [...] *aucune convention de partenariat sur des activités photovoltaïques.* ». La Cour d'appel a ainsi confirmé le jugement de première instance en ce qu'il considérait que la mention d'un partenariat inexistant était une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L121-1 du code de la consommation, puisqu'elle « *laisse croire au client qui passe une commande portant sur des panneaux solaires qu'il contracte avec une entreprise partenaire d'EDF pour cette activité* ». Puis, la Cour caractérise le dol qui en résulte, en considérant que la société avait menti sur sa qualité de partenaire d'EDF, mensonge qui aurait nécessairement été déterminant pour les consommateurs au sens de l'article 1130 du code civil puisqu'ils ont cru « *pouvoir y trouver une garantie de bonne exécution de l'opération et de fiabilité des prévisions de revenus annoncées* », se méprenant donc sur la fiabilité de l'opération. Ici, l'intention dolosive du professionnel n'est pas détaillée, mais elle semble être déduite du simple fait que la société se déclare être partenaire d'EDF, jouissant d'une certaine renommée, afin de gagner la confiance des consommateurs, alors même qu'EDF informe expressément ces derniers qu'elle ne conclut pas de convention de partenariat avec des tiers dans le domaine des panneaux photovoltaïques.

⁵⁰ Article 1137, code civil.

⁵¹ CA Riom, 3^{ème} chambre civile et commerciale réunies, 10 juin 2020, n°18/01297

L'intention dolosive ressort donc du caractère trompeur, au sens consumériste, de la pratique adoptée par le professionnel⁵².

65. Ensuite, il est possible d'invoquer la résolution du contrat sur le fondement de l'article 1217 du code civil. Cette possibilité est particulièrement ouverte dans les cas où les professionnels ont pu convaincre le consommateur de se lancer dans des travaux améliorant la performance énergétique de son logement en lui laissant croire qu'il réalisera des économies ou des gains exagérés, notamment en lui présentant des prévisions surévaluées voire illusoire. La Cour de cassation a pu l'admettre, par exemple, concernant la vente et l'installation d'une éolienne domestique, et d'une pompe à chaleur⁵³. Dans le premier cas, l'équipement n'avait pas permis aux consommateurs de produire la quantité d'énergie qui avait pourtant été présentée par le professionnel dans ses documents publicitaires. Il avait alors été jugé qu'en leur ayant fait espérer, à tort, que la production d'électricité leur permettrait de couvrir plus de 90% de leur consommation énergétique, alors qu'en réalité, la production était très faible, la société avait gravement manqué à ses obligations contractuelles. Dans le second cas, la résolution du contrat avait été prononcée car la pompe à chaleur, présentée aux consommateurs comme devant leur permettre de réaliser des économies d'énergies substantielles, ne leur a pas permis d'atteindre les économies promises, condition essentielle du contrat.

66. Enfin, la jurisprudence n'hésite pas à engager la responsabilité civile du professionnel pour manquement à son obligation d'information et de conseil, surtout dans les situations où le professionnel a fait miroiter aux consommateurs des aides à la performance énergétique exagérées. Dans un arrêt du 8 mars 2012, les Hauts magistrats ont, par exemple, engagés la responsabilité d'une société qui avait évalué le montant du CIDD à 7250,21 euros, soit plus du tiers du montant des travaux. Calcul surévalué qui avait par ailleurs déterminé le consentement du consommateur. Ce dernier, dans les faits, n'a pu bénéficier que de 3 500, 21 euros. Selon la Cour, cette faute, témoignant d'un manquement de la part du professionnel de recueillir les

⁵² Dans le même sens, la nullité pour dol d'un contrat d'isolation des combles et de la pose d'un chauffe-eau thermodynamique pour un prix total de 16 000€ avait été prononcée cette fois-ci à la suite d'une pratique commerciale trompeuse constituée par un professionnel qui avait laissé croire aux consommateurs, dans ses brochures commerciales et les documents contractuels, qu'il détenait le label RGE, qualité nécessaire à l'attribution des aides publiques à la rénovation énergétique. La manœuvre et l'intention dolosive ont ensuite été caractérisées par la Cour, puisque le professionnel avait faussement fait état d'une qualification dont il ne disposait pas, et qui était nécessaire pour permettre aux particuliers de bénéficier du crédit d'impôt à la transition énergétique. De plus, en l'absence d'une telle manœuvre, les particuliers qui avaient l'intention légitime de bénéficier du crédit d'impôt lors de la conclusion du contrat pour diminuer le coût de leur investissement, n'auraient pas contracté. CA Orléans, 18 oct. 2018, n° 17/02179.

⁵³ Respectivement, Cass. civ. 1ère., 6 avr. 2016, n° 15-16.448, et, Cass. civ. 3^{ème}., 10 avr. 2013, n° 12-12.171

renseignements indispensables au calcul exact du CIDD, était alors de nature à engager sa responsabilité.⁵⁴

67. Sanctions civiles du manquement à l'obligation d'information précontractuelle. De la même manière, les manquements à l'obligation d'information précontractuelle, y compris celle spécifique au contrat conclu hors établissement, ne font l'objet d'aucune sanction civile spécifique. Dans ces conditions, il est possible d'agir sur le terrain de la responsabilité délictuelle pour obtenir des dommages-intérêts, mais encore de demander la nullité du contrat.

68. D'abord, en ce qui concerne la nullité du contrat, il faut distinguer la situation dans laquelle le manquement à l'obligation d'information précontractuelle vicie le consentement du consommateur, de celle où son consentement n'est pas vicié.

69. Dans le premier cas, la nullité du contrat pourra être prononcée sur le fondement des vices du consentement, notamment le dol et l'erreur tels que précédemment décrits⁵⁵. Le manquement à l'obligation d'information précontractuelle doit impérativement être l'instigateur d'un vice du consentement⁵⁶. En pratique, pour le dol, le consommateur se heurtera à la difficulté de démontrer la volonté du professionnel de ne pas répondre à son obligation d'information précontractuelle, ou de fournir volontairement des informations insuffisantes. L'erreur, telle que définie précédemment lors de l'étude des sanctions civiles des pratiques commerciales déloyales, ne sera admise que si le manquement à l'obligation d'information précontractuelle induit le consommateur à se faire une fausse représentation de la réalité d'une qualité substantielle de la prestation. Par exemple, le 25 janvier 2019⁵⁷, la Cour d'appel de Paris n'a pu, ni sur le fondement du dol, ni sur le fondement de l'erreur, prononcer la nullité d'un contrat de rénovation, alors même que le manquement du professionnel à l'obligation d'information précontractuelle de l'article L111-1 du code de la consommation avait été prononcé. La société, d'une part, n'avait pas fourni d'informations suffisamment lisibles et compréhensibles relatives au prix du service de rénovation car elle avait établi une multitude de devis et de factures, empêchant le consommateur d'appréhender le caractère global de l'opération de rénovation et ses conséquences financières. Et, d'autre part, les consommateurs n'avaient pas été renseignés du

⁵⁴ Cass. civ. 1^{ère}, 8 mars 2012, n° 10-21.239

⁵⁵ Voir n°64.

⁵⁶ En ce sens, Cass. civ. 1^{ère}, 11 déc. 2008, n°04-19.033

⁵⁷ CA Paris, 25 janv. 2019, n°17/10922

délai d'exécution des travaux. Mais il était impossible de caractériser, ni un dol, puisque rien ne prouvait que le professionnel eût l'intention de tromper les consommateurs par le biais des irrégularités commises, ni une erreur dès lors que ces irrégularités n'ont nullement trompé les consommateurs sur la réalité d'un fait ou d'un droit. Les demandes de nullité du contrat ont donc toutes été rejetées.⁵⁸

70. Si la nullité du contrat conclu en violation de l'obligation d'information précontractuelle fait défaut sur le terrain des vices du consentement, la doctrine majoritaire admet le recours à la nullité virtuelle. Cette dernière permet de prononcer la nullité d'un acte sans qu'elle ne soit expressément prévue par les textes. C'est en se fondant sur l'article 6 du code civil qui sanctionne par la nullité les actes conclus en violation de dispositions d'ordre public, et sur l'article L111-7 du code de la consommation précisant que l'obligation d'information précontractuelle était une disposition d'ordre public, que la jurisprudence a ainsi pu juger de la nullité des contrats conclus en violation de ces dispositions consuméristes. C'est notamment la position adoptée par la Cour d'appel d'Orléans le 18 octobre 2018⁵⁹ qui a prononcé la nullité d'un contrat de travaux d'isolation du plancher des combles et de la pose d'un chauffe-eau thermodynamique. Ici, le défaut d'information portait sur le prix et la date de livraison et d'exécution du contrat. Ce dernier ne mentionnait que le prix global des prestations, alors qu'il portait sur deux biens distincts et deux services distincts dont les prix respectifs devaient être inscrits unitairement. Quant à la date de livraison et d'exécution de la prestation, elle était tout simplement absente du contrat.

71. Par ailleurs, lorsque le contrat est conclu hors établissement, par exemple à la suite d'un démarchage à domicile, et que les informations prévues à l'article L221-5 du code de la consommation ne figurent pas dans l'exemplaire du contrat remis au consommateur, alors, il encourt la nullité indépendamment de la caractérisation d'un vice du consentement⁶⁰. Deux précisions doivent être apportées. D'abord, la nullité qui est encourue par le contrat est une nullité relative, susceptible d'être couverte par confirmation. L'article 1182 du code civil, caractérise la confirmation comme étant un acte par lequel celui qui pourrait se prévaloir de la nullité y renonce. L'article précise même que « *l'exécution volontaire du contrat, en connaissance de la*

⁵⁸ Cette affaire ne concernait pas un chantier de performance énergétique mais une rénovation pour réhabilitation, cette solution reste toutefois transposable à la matière.

⁵⁹ CA Orléans, 18 oct. 2018, n°17/02179

⁶⁰ Article L242-1, code de la consommation.

cause de nullité, vaut confirmation ». En se comportant de la sorte, la personne accepte de faire disparaître les vices, et renonce donc à agir en nullité. Les professionnels n'hésitent pas à invoquer cette confirmation de la nullité pour éviter que leur contrat ne soit annulé par les juges. Ils invoquent généralement, en caractérisation de l'acte réalisé en connaissance de cause de la nullité, le fait que les consommateurs, n'aient pas fait usage de leur droit de rétractation, qu'ils ne se soient pas opposés à la livraison du matériel ou à la réalisation des travaux, en signant l'attestation de fin de travaux. Ils prétendent également que le consommateur a eu connaissance des causes de nullité du contrat de consommation, puisqu'au verso des contrats, étaient reproduites les dispositions du code de la consommation relatives aux mentions obligatoires prescrites à peine de nullité (cf. articles L221-9, L221-5, L111-1 et suivants du code de la consommation). Venant en protection des consommateurs, les juges adoptent une conception stricte de la notion d'acte supposé couvrir par confirmation la nullité du contrat. La jurisprudence l'affirme, l'absence d'opposition à la livraison du matériel et à la réalisation des travaux, la signature de l'attestation de fin de travaux, l'absence d'utilisation du droit de rétractation, et la reproduction des dispositions du code de la consommation susmentionnées ne sont pas des actes révélant la confirmation de la nullité de la part du consommateur. Ces éléments ne démontrent en rien que ce dernier a agi ou exécuté le contrat en ayant connaissance de la nullité dont était entaché le contrat⁶¹. Ce n'est pas l'attitude adoptée par le consommateur qui est prise en compte, mais il faut qu'un véritable acte, créant des obligations réciproques soit conclu. Tel est le cas du contrat de raccordement électrique conclu avec ERDF dans le cadre d'un contrat d'installation de panneaux photovoltaïques, ou encore la réalisation d'une étude sur le rendement des installations⁶².

72. De plus, les contrats de rénovation énergétique font souvent l'objet d'un contrat de crédit affecté, les rendant interdépendants. C'est en toute logique, qu'après avoir prononcé la nullité du contrat principal des travaux de performance énergétique, les instances judiciaires prononcent aussi la nullité du contrat de prêt qui y est accessoire. Par conséquent, la nullité entraînant la remise des parties dans la même situation dans laquelle elles étaient avant la conclusion du contrat, le consommateur doit restituer à l'établissement bancaire le capital versé par cette dernière. Et, réciproquement, celle-ci doit restituer au consommateur les échéances perçues. Néanmoins, de jurisprudence constante, les établissements prêteurs peuvent être privés de leur droit à restitution du capital prêté s'ils ont commis une faute. La faute de la banque est

⁶¹ En ce sens, CA Rennes, ch.02, 3 mai 2019, n°15/0936

⁶² Cass. civ. 1^{ère}, 26 fév. 2020, n°19-19.316

constituée dès lors qu'elle s'est abstenue de vérifier que le contrat principal soit conforme aux dispositions du code de la consommation. Il pèse alors sur les banquiers une obligation précontractuelle de s'assurer que le contrat de performance énergétique réponde à l'obligation d'information précontractuelle consumériste. Cette obligation fait d'autant plus sens, que les établissements de crédit donnent généralement mandat aux professionnels du secteur énergétique pour faire signer au consommateur l'offre de crédit⁶³.

73. Ensuite, outre la nullité du contrat, le consommateur peut rechercher l'octroi de dommages-intérêts en engageant la responsabilité civile délictuelle pour faute du professionnel puisque l'obligation d'information précontractuelle s'ancre dans la sphère extracontractuelle. Une faute doit alors être caractérisée, étant précisé qu'elle le sera, selon la doctrine, par la simple constatation du défaut d'information ou lorsque l'information fournie n'est pas suffisante⁶⁴. Aussi, la responsabilité du professionnel est invocable sous réserve que son manquement ait été préjudiciable pour le consommateur, et que ce dernier établisse un lien de causalité entre la faute et le préjudice subi. C'est notamment ce qu'avait rappelé la Cour d'appel d'Amiens dans son arrêt du 16 juin 2020, concernant un contrat d'installations d'éoliennes. Les juges avaient ainsi affirmé qu'en l'absence de sanctions civiles spécifiquement prévues pour la violation de l'obligation d'information précontractuelle du droit consumériste, le professionnel pouvait engager sa responsabilité extracontractuelle sur le fondement des articles 1240 et 1241 du code civil⁶⁵.

74. Sanctions civiles du défaut de conformité et du manquement à l'obligation générale de sécurité. Pour ces deux situations, aucune sanction, qu'elle soit civile, pénale ou administrative n'est spécialement prévue. Il n'en reste pas moins que sur le plan civil, il reste possible d'invoquer l'action en responsabilité pour faute dans les conditions prévues aux articles 1240 et 1241 du code civil. Il faudra alors rapporter la preuve d'une faute commise par le professionnel dans la réalisation des travaux de performance énergétique. Bien qu'elle soit appréciée in abstracto, c'est-à-dire, au regard d'une personne raisonnable, la faute est entendue assez soupagement puisque d'une part, elle est constituée dès lors que certaines règles, qu'elles soient légales, morales ou coutumières, ne sont pas respectées. Et, d'autre part, elle peut être intentionnelle ou provenir d'une simple négligence de son auteur. Dans ces conditions, les défauts

⁶³ En ce sens, CA Rennes, ch.02, 3 mai 2019, n°15/0936 et Cass. civ. 1ère, 9 janv. 2019, n°17-27.215

⁶⁴ V. E. BAZIN, JCP G 2005, II, 10164 et G. RAYMOND, Contrats, conc. consom. 2005, comm. 142.

⁶⁵ CA Amiens, civ. 1^{ère}, 16 juin 2020, n°18/00716

de conformité, les travaux bâclés ainsi que les manquements à l'obligation générale de sécurité peuvent alors être constitutifs d'une faute. Il faut également que le consommateur démontre qu'en raison de cette faute, ce dernier subi un préjudice, qu'il soit patrimonial (matériel) ou corporel. En outre, nous l'avons vu, l'action en manquement à l'obligation générale de sécurité est également un fondement autonome⁶⁶.

Section 2 : L'indispensable répression des professionnels et l'urgence de la prévention.

75. Les sanctions administratives et pénales sont essentielles en raison de leurs rôles répressif et dissuasif (§1). Mais il est aussi important de prévenir les atteintes aux consommateurs pour limiter la naissance de nouveaux litiges (§2).

§1 La répression par l'administration et le juge pénal.

76. Généralités. Remplaçant la direction générale de la concurrence et de la consommation, la direction générale de la répression des fraudes, le service des affaires générales et la mission d'études et de coordination du ministère de l'économie, des finances et du budget, la DGCCRF, sous l'autorité du ministre de l'Économie, œuvre depuis 1985⁶⁷ à la régulation concurrentielle des marchés, à la protection des consommateurs et à leur sécurité. Composée d'une administration centrale située à Paris, la DGCCRF couvre l'ensemble du territoire national grâce à ses diverses directions locales (DIRECCTE, DDCSPP, DDPP etc...).

La DGCCRF participe activement à la répression des professionnels au travers de ses pouvoirs d'enquête et de contrôle ainsi que de sanction, qui lui permettent de mener à bien ses missions tendant à la protection des consommateurs et à leur sécurité. En matière consumériste, les agents de la DGCCRF voient leurs pouvoirs être attribués par le Livre V « Pouvoirs d'enquête et suites données aux contrôles ».

77. Pouvoirs d'enquête. Aux termes de l'article L511-3 du code de la consommation, les agents sont notamment habilités à rechercher les infractions ou les manquements aux dispositions relatives aux informations précontractuelles ; aux pratiques commerciales ; aux contrats ; et à la conformité et la sécurité des produits et de services. À cette fin, ils disposent d'un panel

⁶⁶ Voir n°48.

⁶⁷ Article 2, Décret n°95-1152 du 5 novembre 1985 portant création d'une direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au ministère de l'économie, des finances et du budget par suppression d'une direction générale, d'une direction, d'une mission et d'un service.

de pouvoirs d'enquête tels que la pénétration dans les lieux à usage professionnel, opérer sur la voie publique, exiger la communication de renseignements et de documents, ou encore à recourir à une personne qualifiée. Par ailleurs, lorsqu'ils sont amenés à accéder aux locaux du professionnel ou à agir sur la voie publique, et que l'établissement de la preuve de l'infraction ou du manquement en dépend, les agents de la DGCCRF ne sont pas tenus de révéler leur qualité. Ils agissent alors en tant que « client mystère » jusqu'au moment où ils informent la ou les personne(s) contrôlée(s) de la constatation d'une infraction ou d'un manquement.

78. Pouvoirs post-contrôle. Si à la suite d'un contrôle la DGCCRF constate effectivement une infraction ou un manquement, elle pourra prendre trois types de mesures. D'abord, elle peut donner un avertissement au professionnel en cause. Cette mesure poursuit un objectif pédagogique qu'elle consiste à l'informer de la réglementation qui lui est applicable et l'avertir qu'il la méconnaît. Sont surtout visés les manquements ou infractions mineurs, réalisés par des professionnels négligents ou qui ne connaissent pas les dispositions législatives ou réglementaires qui leur sont applicables. Ces avertissements sont généralement suivis d'un second contrôle pour s'assurer que le professionnel s'est effectivement mis en conformité avec les dispositions violées. Il est à noter que cette procédure n'est pas issue du code de la consommation mais résulte de la pratique. C'est ainsi par exemple que la DGCCRF, à la suite d'une enquête diligente en 2018 sur 469 établissements du secteur de la rénovation énergétique, a envoyé 234 avertissements aux entreprises contrôlées.

79. Ensuite, en vertu de l'article L521-1 du code de la consommation, après une procédure contradictoire⁶⁸, le professionnel peut être enjoint de se mettre en conformité avec la réglementation violée ou de faire cesser l'illicite dans un délai raisonnable.

80. Enfin, la gravité du comportement du professionnel peut nécessiter le prononcé de sanctions répressives. D'une part, d'un point de vue administratif, on distinguera les amendes administratives sanctionnant des manquements au droit consommériste, de celles qui répriment l'irrespect des injonctions administratives. Depuis 2014, des amendes administratives peuvent directement être prononcées à l'encontre des professionnels dont les pratiques sont contraires au code de la consommation⁶⁹. Tous les manquements ne sont toutefois pas sanctionnables sur ce terrain. Sont principalement visées les violations des dispositions encadrant l'obligation

⁶⁸ Cette procédure permet au professionnel de présenter ses explications avant que l'injonction ne soit établie.

⁶⁹ Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

d'information précontractuelle applicable à tous les contrats de consommation et celle spécifique aux contrats conclus hors établissement ou à distance, le droit de rétractation ou encore l'opposition au démarchage téléphonique. À l'inverse, sont exclus, les pratiques commerciales déloyales⁷⁰, le défaut de conformité et le défaut à l'obligation générale de sécurité. Cette voie de répression est un outil important puisqu'elle contribue à garantir l'effectivité des dispositions consuméristes sans attendre qu'un consommateur ou qu'une association de consommateurs n'agisse en justice. Certes cela ne permet pas au consommateur d'obtenir la réparation de son préjudice. Néanmoins, le professionnel concerné, après constatation du manquement par les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, peut être immédiatement sanctionné pour les pratiques illicites effectivement employées, lui passant ainsi l'envie de continuer sur sa lancée. En outre, ces sanctions administratives ne font pas obstacle au prononcé de sanctions civiles telles que la nullité du contrat ou la responsabilité civile du professionnel, que nous avons précédemment évoqué⁷¹.

Il résulte également de la loi Hamon une possibilité d'attribuer des amendes administratives pour inexécution des injonctions prononcées par les agents de la DGCCRF. Cette mesure permet de garantir une meilleure soumission des professionnels aux injonctions qui leurs sont faites, et d'éviter que ces derniers s'abstiennent de s'y conformer⁷². Là encore, cette faculté est limitée car elle n'est déployée qu'en cas de violation de dispositions consuméristes sanctionnées d'une amende administrative ou d'une amende pénale qui leur est propre. Sont ainsi concernées les injonctions relatives, aux pratiques commerciales déloyales⁷³ sanctionnées pénalement d'une peine maximale de 300 000 euros et de deux ans d'emprisonnement⁷⁴ ; aux manquements à l'obligation d'information précontractuelle des contrats conclus hors établissement⁷⁵ ainsi qu'aux dispositions concernant les contrats conclus lors des foires et salons⁷⁶, punis d'une amende administrative maximale de 3000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale ; à l'interdiction d'échange de contreparties avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement qui est

⁷⁰ À l'exception des publicités, concours et jeux par voie électronique (Article L132-26 du code de la consommation).

⁷¹ Voir n° 63. à 74.

⁷² Antérieurement, l'administration ne disposait pas de ce droit de répression. L'effectivité des injonctions pouvait donc être limitée. Les suites données à l'irrespect d'une injonction était la transmission au Parquet du procès-verbal établissant le manquement, aux fins de poursuites.

⁷³ À l'exclusion de la violation de la clause générale de déloyauté de l'article L121-1 du code de la consommation.

⁷⁴ Articles L132-1 et L132-10 du code de la consommation, respectivement pour la répression pénale des pratiques commerciales trompeuses et des pratiques commerciales agressives.

⁷⁵ Article L242-10, code de la consommation

⁷⁶ Article L242-22, code de la consommation

pénalement réprimé par une peine maximale de deux ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende⁷⁷. Dans ces conditions, le montant de l'amende ne saurait excéder celui de l'amende pénale ou administrative accompagnant le manquement faisant l'objet de l'injonction. La violation de l'obligation générale de conformité et de l'obligation générale de sécurité n'a pas de sanction spécifique. L'irrespect d'injonctions dans ces domaines ne pourra donc pas être sanctionné par la DGCCRF.

81. D'autre part, si l'illicite est peut-être pénalement réprimé une fois l'infraction constatée (ex. pratiques commerciales déloyales, défaut de sécurité), la DGCCRF peut dresser un procès-verbal qu'elle a la possibilité de transmettre au procureur de la République qui décidera d'engager ou non des poursuites pénales. Le cas échéant, le juge pourra condamner l'auteur de l'infraction à une peine maximale de 300 000 euros d'amende et de deux ans d'emprisonnement. Deux sociétés et leurs dirigeants, spécialisés dans les panneaux photovoltaïques, avaient ainsi été condamnés par le tribunal correctionnel de Lyon à une peine d'amende totale de 510 000 euros, dont 200 000 euros par personne physique, et à des peines de prison avec sursis, pour des faits de pratiques commerciales trompeuses. Il leur était par exemple reproché de faire signer au consommateur un bon de commande ferme, présenté comme étant un document commandant une étude sans engagement. Ces pratiques avaient été dénoncées par les consommateurs, qui avaient déposés près d'une centaine de plaintes auprès de la DGCCRF. Cette dernière avait aussi eu l'occasion de constater ces pratiques en cours d'une enquête, à la suite de laquelle plusieurs avertissements avaient été adressés. Les protagonistes ne s'y étant pas conformés, des poursuites pénales auprès du procureur de la république furent engagées par les agents de la CCRF.

En outre, les articles L132-3 et L132-12 du code de la consommation prévoient respectivement des peines complémentaires pour les pratiques commerciales trompeuses et les pratiques commerciales déloyales. L'auteur de ces infractions peut alors être interdit, pour le cas des pratiques trompeuses, d'exercer une fonction publique, ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, mais encore d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale, pendant cinq tout au plus. Quant aux pratiques commerciales agressives,

⁷⁷ Article L242-7, code de la consommation.

il peut être interdit d'exercer directement ou indirectement une activité commerciale pour une durée maximale de cinq ans. Après avoir été reconnu coupable de pratiques commerciales agressives, le gérant et des collaborateurs d'une entreprise spécialisée dans l'isolation avaient par exemple été condamnés d'une part, à des peines d'emprisonnement fermes et, et d'autre part, à une interdiction d'exercer une profession commerciale ou de gérer une société durant cinq à 10 ans.

82. Par ailleurs, les manquements à l'obligation d'information précontractuelle ne sont pas pénalement réprimés. Ils pourront néanmoins être sanctionnés par le prisme des pratiques commerciales trompeuses, lorsqu'ils sont constitutifs d'une pratique commerciale trompeuse.

83. Les poursuites pénales n'empêchent pas les consommateurs d'obtenir réparation de leur préjudice au civil. Ils peuvent par exemple se porter partie civile. Tel était le cas dans l'affaire susmentionnée jugée par le tribunal correctionnel de Lyon⁷⁸, qui avait condamné l'une des sociétés au versement de 120 000 euros au titre de dommages et intérêts aux consommateurs s'étant constitués partie civile. En outre, le conseil constitutionnel a admis le cumul des sanctions administratives et des sanctions pénales. Néanmoins, ce cumul doit être appliqué en respect du principe de proportionnalité en vertu duquel le montant global des sanctions administratives et pénales ne doit pas excéder le montant le plus élevé de l'une des sanctions encourues⁷⁹.

§2 La prévention par l'information et le conseil des organismes publics et privés.

84. La méfiance des consommateurs à l'égard des professionnels de la rénovation énergétique est un frein au bon développement des politiques publiques d'incitation à la rénovation énergétique. Prévenir les « arnaques » est alors devenu un axe stratégique de protection des consommateurs porté par plusieurs autorités administratives ainsi que les associations de consommateurs.

85. Cette prévention passe alors nécessairement par l'information. L'information est l'un des mécanismes propres au droit consommériste qui est source de protection des consommateurs.

⁷⁸ Voir n°81.

⁷⁹ C. constitutionnel, 13 mars. 2014, décision n°2014-690 DC

C'est sur la base des informations recueillies ou obtenues sur un bien ou un service que le consommateur fonde sa décision commerciale. Les informations portées à sa connaissance sont donc essentielles pour prendre une décision de manière éclairée et en pleine connaissance de cause. Ceci est d'autant plus vrai lorsque les biens et prestations de services ont un certain coût. Dans le cadre de travaux de rénovation énergétique ou de production d'énergies renouvelables, avoir les informations adéquates est alors primordial quand on sait qu'ils coutent au minimum quelques centaines d'euros et au maximum plusieurs milliers d'euros. En outre, ce sont des travaux qui touchent à l'habitat même des consommateurs, un bien qui leur est sacré. Leur réalisation en bonne et due forme paraît fondamentale.

La protection des patrimoines économique et immobilier des consommateurs est devenu un enjeu public. Dès lors, l'information précontractuelle encadrée par le code de la consommation ne semble pas suffisante. Aujourd'hui, la tendance est au croisement d'informations issues de recherches effectuées sur internet à l'initiative des consommateurs, par les consommateurs. Pour se faire leur propre opinion avant toute prise de décision, ils doivent ainsi avoir accès à d'autres sources d'informations fiables. Les organismes en charge des intérêts des consommateurs et ceux spécialisés dans le domaine de la rénovation énergétique garantissent cette qualité d'information par divers moyens.

86. Articles et enquêtes. Les articles sont des vecteurs d'informations par excellence⁸⁰. Certains sont très généraux et renseignent les consommateurs sur des sujets juridiques qui ne visent pas spécialement le domaine de la rénovation énergétique et de la production d'énergies renouvelables⁸¹. Dans ce cas, ils ont généralement vocation à informer les consommateurs de leurs droits, et des interdictions qui pèsent sur les professionnels sur une problématique juridique spécifique mais commune à tous les secteurs d'activité (ex. le droit de rétractation dans les foires et salons, ou les pratiques commerciales déloyales). D'autres, beaucoup plus spécifiques, concernent exclusivement les travaux de performance énergétique. Présentation du label RGE, explication des différents dispositifs d'aide à la performance énergétique, communication des sanctions prononcées à l'encontre de professionnels, pratiques commerciales déloyales dans le secteur de la rénovation énergétique et de la production d'énergies renouvelables, et encore bien d'autres sujets sont traités. Ces articles sont édités par diverses sources dont les plus sûres

⁸⁰ Si la majorité des articles sont librement accessibles, certains articles rédigés par les associations de consommateurs ne peuvent être consultés qu'après souscription d'un abonnement.

⁸¹ Voir pour illustration *Foires et salons : pas de droit de rétractation*, 26 avr. 2018, Camille Minaud, juriste à l'INC ; *Pratiques commerciales trompeuses : les clés pour les reconnaître et s'en prémunir*, 20 déc. 2019, DGCCRF.

gagnent à être connus des consommateurs. En effet les articles publiés sur le web sont abondants, il faut se diriger vers ceux issus des sites internet d'organismes publics tels que ceux du ministère de la transition écologique, du ministère de l'économie et de la relance, de l'Agence de la transition écologique (ADEME), FAIRE,⁸² la DGCCRF, l'Institut National de la Consommation (INC)⁸³, et ceux des associations de consommateurs.

87. Au cours de ce mémoire, des enquêtes et des études menées par des associations de consommateurs ainsi que par la DGCCRF ont été fréquemment mentionnées. Disponibles une fois publiés sur le site internet de l'institution qui en est l'auteur, leur accessibilité est un atout majeur pour les consommateurs. Exemples concrets et pratiques, règles de droit, sanctions et mises en garde sont tout autant d'informations auxquelles ils ont librement accès. Ils leur permettent, en amont, d'appréhender, les pratiques déloyales et les malfaçons auxquelles ils pourraient être confrontés, le régime applicable aux contrats conclus hors établissement et l'absence de droit de rétractation dans les foires et les salons.

88. Cette communication peut néanmoins prendre le contre-pied du but informatif et préventif recherché. Les pratiques abusives constatées et portées à la connaissance des consommateurs peuvent faire naître chez ces derniers une certaine méfiance à l'égard des professionnels du secteur.

89. En dehors de leur rôle informatif, les structures chargées des intérêts des consommateurs participent régulièrement aux modifications des législations consuméristes. Elles sont en effet des acteurs importants puisque spécialisés dans le droit de la consommation. Leur expertise et leur expérience constituent un appui de valeur pour le pouvoir réglementaire et le pouvoir parlementaire. Ils sont les plus au fait des événements et situations qui touchent au consommateur. Leurs revendications peuvent aussi bien être portées grâce à leur intégration dans des groupes

⁸² Issue de la contraction de Faciliter, Accompagner et Informer, FAIRE est un service public d'information et de conseil mis en place par l'ADEME, l'Ahah (Agence Nationale de l'Habitat), l'ANIL (Agence Nationale pour l'Information sur le Logement) et les collectivités. Il accompagne les particuliers dans la réalisation de leurs travaux de rénovation énergétique.

⁸³ L'INC est un établissement public national à caractère industriel et commercial créé en décembre 1966. Placé sous la tutelle du ministre chargé de la Consommation, il réalise et diffuse des études, des enquêtes et des essais de produits et de services. Il mène également des actions d'information, de communication, de prévention, de formation et d'éducation sur les questions de consommation.

de travail comme ceux du Conseil national de la Consommation (CNC)⁸⁴ lorsque ce dernier est consulté par les pouvoirs publics sur les grandes orientations de leur politique consumériste pour donner leur avis sur des problématiques de consommation ou par saisine automatique. Plus généralement leurs demandes peuvent être entendues à la suite de la consultation des enquêtes et articles qu'ils publient.

90. Conseils et accompagnement. Pour enrayer cette peur de s'engager dans des travaux de performance énergétique, les enquêtes ainsi que les articles spécifiques à la matière sont, pour la plupart, accompagnés de conseils. La DGCCRF recommande ainsi aux consommateurs de ne jamais signer de documents sans les avoir entièrement lus, de prendre un temps de réflexion et de comparer les offres faites par les professionnels avant toute prise de décision, de s'assurer que ces derniers aient réellement les labels de qualité annoncés, de ne pas prendre de crédit à l'aveugle etc...

91. Les ménages peuvent en plus s'adresser à l'organisme « FAIRE », la contractation de « Faciliter, Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique ». Ce service public gratuit qui a été mis en place par le ministère de la Transition écologique et solidaire, le ministère de la Cohésion des territoires et l'ADEME, a été spécialement mis en place pour accompagner les consommateurs dans leur démarche de rénovation énergétique. Elle met à la disposition de ces derniers des conseillers pouvant les aider à établir un bilan énergétique, puis déterminer les solutions de rénovation adéquates. Ils apportent également leur aide dans l'identification des aides financières auxquelles ils pourraient avoir droit. Enfin ce service public donne accès à un annuaire en ligne recensant les professionnels labélisés RGE pour diminuer les chances pour un consommateur de tomber sur un professionnel faussement labélisés. Ce système est un atout pour le consommateur qui reçoit des conseils personnalisés, le guidant et l'accompagnant dans sa démarche de rénovation énergétique de son bâtiment, parcours qui est aujourd'hui semé d'embûches. Il faut en effet déterminer les points faibles du logement qui nécessitent d'être améliorés, les travaux qui seraient alors le plus adaptés pour les éradiquer, déterminer les aides dont on peut bénéficier, trouver un artisan labélisé réalisant des travaux de qualité etc...La marche à suivre peut-être compliquée dès lors qu'il est souvent facile de se perdre entre la

⁸⁴ Remplaçant le Comité national de la consommation, le CNC créé en juillet 1983 est un organisme consultatif présidé par le ministre chargé de la consommation. Il permet la réunion de représentants des intérêts collectifs des consommateurs, des professionnels et des entreprises assurant des missions de service public.

pluralité de travaux pouvant être effectués, la diversité d'équipements et de matériels, et les multiples aides changeantes.

92. Face à la multiplication des litiges qui sont nés entre les particuliers et les professionnels dans le cadre de travaux de rénovation thermique et de production d'énergies renouvelables, le droit de la consommation apporte plusieurs solutions. Celles-ci permettent tant de réparer les préjudices subis par les consommateurs, que de sanctionner les professionnels dont les pratiques sont illicites. Partant du dicton selon lequel il vaut mieux prévenir que guérir, informer les consommateurs sur les pratiques adoptées par les professionnels desquelles ils doivent se méfier ainsi que sur leurs droits est devenu un véritable enjeu.

93. Les mauvaises pratiques adoptées par une minorité de professionnels que nous avons pu précédemment recenser participent à la décrédibilisation, d'une part, du secteur professionnel de la rénovation thermique et de la pose d'équipements producteurs d'énergies renouvelables, et d'autre part, des aides incitatives à la performance énergétique des logements des particuliers. Dans ce contexte, pour assurer le bon développement de la politique d'incitation à la rénovation énergétique et donc favoriser la massification des travaux de cette nature, restaurer un climat de confiance, en garantissant la sécurité juridique des particuliers qui améliorent la performance énergétique de leur logement ou qui l'ambitionnent est essentiel.

Titre 2 - L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par la régulation du secteur professionnel

94. Les aides économiques et fiscales encourageant la réalisation de travaux de performance énergétique sont multiples. Si la confiance des consommateurs dans ce secteur d'activité est un élément clé pour le succès de ces aides, il ne faut pas oublier le rôle prépondérant des professionnels, sans lesquels, l'objectif de massification des travaux de performance énergétique n'aurait aucune chance d'être atteint. Mettre en œuvre la politique d'incitation témoigne, chez les entreprises, d'un engagement facultatif encadré, qui se doit néanmoins d'être de qualité (Chapitre 1). En outre, les pratiques frauduleuses précédemment relevées chez les professionnels de la rénovation thermique et de la production d'énergies renouvelables sont de nature à nuire à la crédibilité de tout un secteur d'activité, et donc à l'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique. Les professionnels vertueux pourraient alors également participer à redorer leur image. En parallèle, nous le verrons, lorsque cela est possible, le législateur durcit l'encadrement de l'activité des professionnels de la rénovation thermique et de la pose d'équipements de production d'énergies renouvelables. À défaut, des décisions plus extrêmes sont prises par les pouvoirs publics pour faire cesser les troubles (Chapitre 2).

Chapitre 1 - Devenir un prestataire engagé de qualité

95. Bien que d'origine publique, les aides à la performance énergétique sont mises en œuvre par le secteur privé. Les entreprises s'engagent alors, dans les conditions prévues par les pouvoirs publics, à lutter contre le réchauffement climatique et la précarité énergétique (Section 1). Pour mener à bien ces investissements, les travaux réalisés se doivent d'être de qualité (Section 2).

Section 1 : Une implication environnementale et sociale encadrée

96. Si les aides financières et économiques font toutes l'objet de dispositions législatives et réglementaires que les entreprises sont tenues de respecter pour assurer leur effectivité, la plupart d'entre elles sont financées par les professionnels eux-mêmes (§2), tandis que d'autres, comme *MaPrimeRenov'* le sont par les fonds publics (§1).

§1 Une aide publique en mutation pour une meilleure équité sociale

97. Du CIDD au CITE. Jusqu'en 2015, les ménages français ont pu bénéficier d'un crédit d'impôt dit « Crédit d'Impôt au Développement Durable » (CIDD). Introduit par la loi de finances pour 2005⁸⁵, il entraînait une diminution du montant de l'impôt sur le revenu des ménages ayant entrepris des travaux leur permettant de réaliser des économies d'énergie et de produire des énergies renouvelables. Lorsque le montant du crédit d'impôt était supérieur à celui de l'impôt dû par le contribuable, l'excédent était perçu par ce dernier. Ce mécanisme est d'autant plus avantageux qu'il permet alors aux ménages non-imposables, donc à très faibles revenus, de recevoir l'intégralité du montant du CIDD. Le crédit d'impôt est à différencier de la réduction d'impôt dès lors que pour cette dernière, si le montant de la réduction d'impôt est supérieur à celui de l'impôt à payer, le surplus n'est pas reversé au contribuable. Dans le même sens, la réduction d'impôt n'a, en pratique, aucun effet sur le contribuable non-imposable. C'est alors dans une perspective d'incitation des ménages et de massification des travaux de rénovation énergétique que le CIDD fut instauré.

98. Le CIDD bénéficiait aux contribuables domiciliés en France, locataires, propriétaires occupants et occupants à titre gratuit d'un logement affecté à leur habitation principale achevé depuis au moins deux ans, achetant des matériaux, équipements et appareils définis par la loi de finances pour 2005, et dont les caractéristiques techniques et de performances étaient précisées par arrêté ministériel. De manière générale le CIDD s'appliquait à l'acquisition de chaudières basse température, d'isolants thermiques, d'appareils de régulation de chauffage, de pompes à chaleurs, et d'équipements de production d'énergie utilisant une source d'énergie renouvelable pour la production de chaleur.

99. Le montant des dépenses ouvrant droit au CIDD était toutefois proportionné à la composition du foyer fiscal. Il ne devait excéder 8000 euros pour une personne célibataire, veuve ou divorcée, et 16 000 euros pour un couple marié soumis à imposition commune. Une majoration de 400 euros par personne à charge était prévue, ce montant étant divisé par deux lorsque la personne à charge était un enfant sous garde alternée. Quant au montant du CIDD, il était à l'origine plafonné à 15% du montant des chaudières à basse température, à 25% du montant

⁸⁵ Article 90, Loi n°2004-1484 du 30 décembre 2004 de finance pour 2005, codifié à l'article 200 quater du CGI.

des chaudières à condensation ; matériaux d'isolation thermique et d'appareils de régulation de chauffage, et à 40% du montant des pompes à chaleur et des équipements de production d'énergie utilisant une source d'énergie renouvelable. Fort de son succès, entre 2005 et 2010, il avait été utilisé par 6,2 millions de ménages. Ce dispositif a toutefois été modifié à plusieurs reprises, tant au regard des équipements concernés, que leurs caractéristiques techniques et les taux appliqués. Par exemple, dans sa version la plus ancienne en date du 1^{er} janvier 2014, le CIDD ne bénéficiait qu'aux bouquets de travaux, exception faite pour les contribuables aux revenus les plus modestes. En d'autres termes, le contribuable devait réaliser au moins deux actions de rénovation énergétique parmi une liste de 6 catégories d'actions (ces actions devant relever d'une catégorie différente)⁸⁶. Seules les personnes à faibles revenus dont le revenu fiscal de référence ne dépassait pas un seuil déterminé par le code général des impôts⁸⁷ pouvaient bénéficier du CIDD pour une action seule. De plus, ne subsistaient plus que deux taux de crédit d'impôt qui s'élevaient à 25% pour les bouquets de travaux, et 15% pour les actions isolées.

100. Puis, c'est notamment sous l'impulsion du plan de relance pour le logement du 29 août 2014, qui s'était fixé pour objectif d'améliorer l'habitat des ménages en les aidant à entreprendre des travaux de performance énergétique, que le CIDD s'est transformé en Crédit d'Impôt à la Transition Énergétique (CITE)⁸⁸. Les conditions relatives aux bénéficiaires, à l'immeuble faisant l'objet des travaux, au plafond du montant du CITE, et aux dépenses éligibles étaient sensiblement les mêmes. Le taux du crédit d'impôt est devenu unique et plafonné à 30% des dépenses réalisées. Les dépenses couvertes par le crédit d'impôt ont été élargies, entre autres, aux systèmes de charge pour les véhicules électriques. De plus, la condition relative au bouquet de travaux fut supprimée. Enfin, la principale nouveauté concernait les compétences professionnelles requises par les entreprises proposant les travaux visés par le CITE. Celles-ci doivent en effet détenir le label Reconnu Garant de l'Environnement (RGE), gage de qualité⁸⁹.

101. Fin du crédit d'impôt, place à la prime. Le 1^{er} janvier 2021⁹⁰ a marqué la fin du crédit d'impôt à la transition énergétique pour laisser place à un système de prime aujourd'hui appelé *MaPrimeRenov'*. Ce dispositif permet aux ménages d'obtenir directement une prime forfaitaire

⁸⁶ Article 200 quater, 5bis, Code général des impôts, rédaction 2014

⁸⁷ Article 1417, II, Code général des impôts, rédaction 2014

⁸⁸ Loi n° 2014-1654 du 24 décembre 2014 de finances pour 2015

⁸⁹ Voir n° **115. et s.**

⁹⁰ Article 15, loi n°2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020, modifié par la loi n°2020-1721 du 29 décembre 2020

dès la réalisation des travaux, sans avoir à attendre l'année suivante, comme c'était le cas sous le crédit d'impôt. Il vise également à multiplier les gestes de rénovation énergétique, surtout auprès des ménages modestes et très modestes, en misant sur une prime plus équitable. En effet, ces derniers perçoivent une aide plus conséquente puisque, comme pour l'impôt sur le revenu, les montants sont progressifs et proportionnés à l'appartenance des ménages à l'une des quatre catégories nouvellement établies⁹¹. Le montant de la prime est ensuite déterminé en fonction de l'action de rénovation réalisée et des gains énergétiques qu'elle permet⁹².

102. De manière similaire au CITE, le dispositif est ouvert aux personnes physiques domiciliées en France, pour les logements achevés depuis au moins 2 ans dont ils sont propriétaires et qu'ils occupent à titre de résidence principale. Ils peuvent alors déposer un dossier de demande auprès de l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah)⁹³ distributeur exclusif de la prime, pour le financement de travaux de chauffage, de ventilation et d'isolation précisés par décret⁹⁴. Quant aux occupants locataires et aux occupants à titre gratuit, ils devront attendre le 1^{er} juillet 2021⁹⁵. *MaPrimeRenov'* est aussi une aide éco-conditionnée, seuls les travaux réalisés par un professionnel labélisé RGE y sont éligibles.

⁹¹ L'article 3 du Décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique, modifié par l'article 3 du Décret n°2021-59 du 25 janvier 2021, distingue, d'abord les ménages dont les ressources sont inférieures ou égales aux plafonds de ressources dits très modestes, ensuite les ménages dont les ressources sont supérieures aux plafonds de ressources très modestes et inférieures ou égales aux plafonds de ressources modestes, puis les ménages dont les ressources sont supérieures aux plafonds de ressources modestes et inférieures ou égales aux plafonds de ressources intermédiaires, et, enfin, les ménages dont les ressources sont supérieures aux plafonds de ressources intermédiaires. Selon l'article 2 de l'arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique janvier modifié par l'article 2 de l'arrêté du 25 janvier 2021, les plafonds de ressources très modestes et modestes mentionnés à l'article 3 du décret susvisé sont ceux mentionnés respectivement aux annexes 1 et 2 de l'arrêté du 24 mai 2013 relatif aux plafonds de ressources applicables à certains bénéficiaires des subventions de l'Agence nationale de l'habitat modifié par arrêté du 22 décembre 2020. Les plafonds de ressources intermédiaires sont quant à eux définis à l'annexe 1 de l'arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique modifié par l'article 2 de l'arrêté du 25 janvier 2021. Cf. Annexe 1 – *MaPrimeRenov'* : revenus plafonds des ménages dits très modestes, modestes et intermédiaires.

⁹² Cf. Annexe 2 – *MaPrimeRenov'* 2021 : dépenses éligibles à la prime de transition énergétique

⁹³ Placée sous tutelle ministérielle, l'Anah est un établissement public qui œuvre pour l'amélioration de l'habitat, par l'application des politiques publiques qui y sont liées. Elle a parmi ses objectifs la lutte contre la précarité énergétique.

⁹⁴ Article 2 et Annexe 1, Décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique modifié par l'article 2 du décret n°2021-59 du 25 janvier 2021.

⁹⁵ Article 1, Décret n°2021-59 du 25 janvier 2021 modifiant le décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique.

103. Néanmoins, il convient de préciser que sa mise en œuvre a fait l'objet d'une phase transitoire. Elle s'articulait alors avec un CITE transitoire. En application de l'article 15 de la loi de finances pour 2020, au 31 décembre 2019⁹⁶, les ménages modestes et très modestes pouvaient d'ores et déjà obtenir le versement de la prime par l'Anah. Les caractéristiques et conditions d'octroi étaient définies par décret⁹⁷. Seuls les ménages propriétaires d'un logement occupé à titre de résidence principale⁹⁸, aux revenus inférieurs ou égaux au plafond fixé par l'Agence Nationale de l'Habitat⁹⁹ étaient couverts par la prime transitoire. Le logement devait, en outre, être achevé depuis plus de 2 ans à la date de début des travaux. Les actions d'amélioration de la performance énergétique étaient quant à elles définies au sein de l'annexe 1 de l'arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique¹⁰⁰. Enfin, fixé par arrêté¹⁰¹, le montant de la prime variait dans les mêmes conditions que celles précédemment évoquées pour *MaPrimeRenov'* applicable à toutes les catégories de ménage depuis le 1^{er} janvier 2021.

104. En parallèle, les ménages dits « intermédiaires »¹⁰², qui n'étaient donc pas éligibles à *MaPrimeRenov'*, pouvaient bénéficier d'un crédit d'impôt de la transition énergétique transitoire pour les dépenses payées à compter du 1^{er} janvier 2020. Les locataires et les occupants à titre gratuit étant exclus, seuls les propriétaires réalisant les travaux de rénovation énergétique

⁹⁶ Article 15, Loi n°2019-1479 du 28 décembre 2019 de finances pour 2020

⁹⁷ Décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique, version en vigueur au 16 janvier 2020

⁹⁸ Étant précisé qu'au sens de l'article 1 du décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique dans sa version en vigueur au 16 janvier 2020, la résidence principale est un logement effectivement occupé au moins 6 mois par an, sauf obligation professionnelle, raison de santé affectant le bénéficiaire de la prime ou cas de force majeure.

⁹⁹ En application de l'article 1, a. du décret n°2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique, version en vigueur au 16 janvier 2020. En vertu de l'article 2 de l'arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique version en vigueur au 16 janvier 2020, les plafonds des ménages modestes et très modestes sont ceux définis au annexes 1 et 2 de l'arrêté du 24 mai 2013 relatif aux plafonds de ressources applicables à certains bénéficiaires des subventions de l'Agence nationale de l'habitat. Cf. Annexe 1 – *MaPrimeRenov'* : revenus plafonds des ménages dits très modestes, modestes et intermédiaires

¹⁰⁰ Cf. Annexe 3 – *MaPrimeRenov'* 2020 : dépenses éligibles et montant de la prime

¹⁰¹ Annexe 1, Arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique. À titre d'exemple, pour l'installation d'une chaudière à très haute performance énergétique, un ménage aux revenus modestes selon les plafonds fixés par l'Anah pouvait bénéficier d'une prime de 800 euros pour une chaudière coûtant au maximum 4000 euros TTC.

¹⁰² Au titre de l'article 200 quater, 4bis a., 1° du code général des impôts, étaient considérés intermédiaires les foyers fiscaux dont les revenus étaient inférieurs à un certain plafond et supérieurs à un certain seuil. Cf. Annexe 4 – CITE Transitoire 2020 : revenus plafonds des ménages dits intermédiaires. Primes « coup de pouce isolation et chauffage » : revenus plafonds des ménages dits modestes

au sein de leur habitation principale achevée depuis plus de 2 ans à la date de début des travaux pouvaient en jouir. Là encore, le professionnel intervenant devait être labélisé RGE.

Toutefois, contrairement au régime antérieur au CITE 2020 sous lequel le montant du crédit d'impôt était calculé par rapport au pourcentage du montant des dépenses éligibles, le montant du CITE 2020 était déterminé forfaitairement. Fixé selon l'équipement ou les travaux réalisés¹⁰³ dont les caractéristiques techniques étaient précisées par arrêté¹⁰⁴, le montant du CITE 2020 ne pouvait couvrir plus de 75% de la dépense¹⁰⁵. Un second plafond venait limiter le montant du CITE à 2400 euros pour une personne seule (célibataire, veuve ou divorcée) et 4800 euros pour un couple soumis à imposition commune. Dans les deux cas, ce plafond pouvait faire l'objet d'une majoration de 120 euros par personne à charge supplémentaire. Comme ce fut le cas sous le CIDD et le CITT, cette somme devait être divisée par deux lorsque la personne à charge est un enfant sous garde alternée.

§2 Une pluralité d'acteurs privés à la transition énergétique

105. Pour aider les ménages à financer leurs travaux, l'Etat ne s'est pas contenté de faire participer des entreprises du bâtiment mais a aussi impliqué les établissements de crédit et les sociétés de financement.

106. Éco-PTZ. Mis en place par la loi de finances pour 2009¹⁰⁶, l'Éco-Prêt à Taux Zéro (Éco-PTZ) offre aux particuliers la possibilité de souscrire un crédit à taux zéro pour des travaux d'amélioration de la performance énergétique de leurs logements anciens. L'emprunteur peut financer ses travaux de rénovation énergétique par le biais d'un prêt, en n'étant tenu qu'au remboursement de la somme empruntée, sans devoir d'intérêts. Complémentaire aux autres aides à la rénovation énergétique, ce dispositif a été prorogé à plusieurs reprises depuis sa création. Dernièrement prorogé jusqu'au 31 décembre 2022 par la loi de finances pour 2021¹⁰⁷,

¹⁰³ Article 200 quater, 5, Code général des impôts, modifié par la loi n°2019-1479 du 28 décembre 2018 de finances pour 2020. Cf. Annexe 5 – CITE Transitoire 2020 : montant forfaitaires

¹⁰⁴ Arrêté du 13 février 2020 pris pour l'application des articles 199 undecies C, 200 quater, 244 quater U et 278-0 bis A du code général des impôts et de l'article 2 du décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique

¹⁰⁵ Art. 200 quater, 5, ter. Code général des impôts, modifié par la loi n°2019-1479, 28 décembre 2019 de finances 2020

¹⁰⁶ Loi n°2008-1425 du 27 décembre 2008

¹⁰⁷ Art 164, loi n°2020-1721 du 29 déc. 2020 de finances pour 2021

l'éco-PTZ a fait l'objet de plusieurs modifications notamment sous l'égide de la loi de finances pour 2019¹⁰⁸.

107. Initialement, d'une part, l'éco-PTZ visait à financer des travaux d'amélioration de la performance énergétique globale des logements anciens. Il était donc réservé qu'aux bouquets de travaux. Aujourd'hui, la réalisation d'une seule action de rénovation énergétique est suffisante¹⁰⁹ mais doit porter sur l'une des sept actions énumérées à l'article 244 quater U, I, 2,1 du code général des impôts, telles que l'isolation des toitures, des murs donnant sur l'extérieur ou des planchers bas ou encore l'installation d'un équipement de production de chauffage utilisant une source d'énergie renouvelable. Les bouquets de travaux n'ont pour autant pas disparu puisque l'éco-PTZ bénéficie aussi aux chantiers permettant d'atteindre un gain énergétique d'au moins 35% sur la consommation de chauffage, de refroidissement et production d'eau chaude sanitaire¹¹⁰. Depuis le 1^{er} septembre 2014, d'une part, ces travaux doivent également être réalisés par des professionnels RGE. D'autre part, le dispositif fut étendu aux logements terminés depuis plus de deux ans à la date d'exécution des travaux¹¹¹. Les potentiels bénéficiaires de cette aide sont nombreux et aucune condition liée à leurs revenus n'existe¹¹². Cependant, sont notamment concernés les particuliers propriétaires du logement qu'ils occupent à titre de résidence principale et les propriétaires particuliers d'un logement mis en location destiné à être occupé par le locataire titre de résidence principale.

108. En outre, d'une manière générale, l'éco-PTZ ne peut être obtenu qu'une seule fois pour un même logement, et son montant ne peut être supérieur à 30 000 euros. Des dérogations existent tant à l'égard du nombre d'éco-PTZ attribué que de son plafond¹¹³. À ce titre, depuis 2016¹¹⁴, l'article 244 quater U, I, 6 bis du code général des impôts¹¹⁵ prévoit un éco-PTZ uniquement réservés aux personnes physiques déjà bénéficiaires d'un éco-PTZ. Ils peuvent ainsi

¹⁰⁸ Art. 184, loi n°2018-1317 du 28 décembre 2018 de finances pour 2019, modifiant l'article 244 quater U. du code général des impôts.

¹⁰⁹ Cela n'est valable que pour les offres de prêt proposées depuis le 1^{er} mars 2019. Les conditions relatives à l'octroi de l'éco-PTZ pour les actions uniques sont précisées au décret n°2019-281 du 5 avril 2019.

¹¹⁰ Article 11, Arrêté du 30 mars 2009 relatif aux conditions d'application de dispositions concernant les avances remboursables sans intérêt destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens, modifié par Arrêté 19 août 2019, Art 10.

¹¹¹ Cette possibilité n'est toutefois ouverte qu'aux offres de prêt émises depuis le 1^{er} juillet 2019.

¹¹² Voir l'article 244 quater U, I, 3, du code général des impôts.

¹¹³ Voir l'article D319-21 du code de la construction et de l'habitation.

¹¹⁴ Loi n°2015-1785 du 29 décembre 2015 de finances pour 2016

¹¹⁵ Art. 244 quater U, I, 6 bis, modifié par la Loi n°2018-1317 du 28 décembre 2018 de finances pour 2019, art.184, I, 1^o,c.

obtenir un second prêt à taux zéro, pour le même logement, dans la limite d'un montant total cumulé de 30 000 euros, s'il est destiné à financer des travaux de rénovation énergétiques supplémentaires correspondant à au moins l'une des sept actions issues du bouquet de travaux susmentionné. Dans ce cas, l'offre de crédit doit être émise dans les cinq ans suivants l'émission de la première offre de prêt.

109. D'une durée minimale de 3 ans¹¹⁶ et maximale de 15 ans, ces prêts peuvent être versés en une ou plusieurs fois, en fonction du descriptif et des devis détaillés des travaux. Mais, dans tous les cas, le versement ne peut avoir lieu 3 mois après la date de clôture du prêt. En outre, seuls les établissements de crédit et les sociétés de financement¹¹⁷ qui ont conclu avec l'Etat français une convention, sont susceptibles de les octroyer. Toutes les banques ne peuvent pas proposer l'éco-PTZ, tout dépend finalement de la volonté de ces dernières de s'impliquer dans la mise en œuvre de cette aide. Mais, quand bien même les établissements bancaires seraient signataires d'une telle convention, ils ne sont pas dans l'obligation de proposer cette offre à leurs clients.

110. Les intérêts constituent, avec les commissions, la rémunération du banquier. Ils sont par principe librement déterminés par les parties sous réserve de prohibition de l'usure¹¹⁸. En acceptant de consentir aux consommateurs des prêts sans intérêts, les entreprises bancaires s'assoient techniquement sur une partie de leur rémunération. Ils bénéficient donc d'un crédit d'impôt accordé par l'Etat pour compenser l'absence de ces intérêts.

111. Primes mises en œuvre dans le cadre des CEE. Depuis 2005¹¹⁹, certains vendeurs d'énergie (électricité, gaz, chaleur, froid, carburant automobiles), dont les quantités annuelles de ventes excèdent des seuils déterminés¹²⁰, sont tenus par une obligation légale de réaliser des

¹¹⁶ Article 319-8, al.4, code de la construction et de l'urbanisme.

¹¹⁷ En vertu de l'article L511-1 du code monétaire et financier, les établissements de crédit se distinguent des sociétés de financement en ce qu'ils exercent une double activité de réception des fonds remboursables du public et d'octroi de crédits. Les sociétés de financement, comme leur appellation l'indique, ne font que des opérations de crédit.

¹¹⁸ En vertu de l'article L314-6 du code de la consommation, un taux est considéré comme usuraire et est prohibé lorsque le prêt est consenti à un taux effectif global qui excède, au moment où il est consenti, de plus du tiers, le taux effectif moyen pratiqué au cours du trimestre précédent par les établissements de crédit et les sociétés de financement pour des opérations de même nature comportant des risques analogues, telles que définies par l'autorité administrative après avis du Comité consultatif du secteur financier.

¹¹⁹ Loi n°2005-781 du 13 juillet 2005 de programme sur les orientations de la politique énergétique

¹²⁰ Article R221-3, code de l'énergie

économies d'énergie. Aussi appelés « obligés », ces derniers attestent ensuite l'accomplissement de leur obligation par l'obtention de Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), qui sont des biens meubles négociables, délivrés par le ministre de l'Énergie. Ces économies d'énergies sont déterminées par période, à l'échelle nationale et de manière individualisée. Le système des certificats d'économies d'énergie s'est organisé autour de quatre périodes¹²¹, pour chacune desquelles un objectif national d'économies d'énergie est fixé. L'objectif pour cette quatrième période dans laquelle nous sommes est de réaliser une économie de 2133 TWh cumac¹²². Ce quota est ensuite réparti entre les obligés par arrêté ministériel. Ils ont alors deux possibilités, réaliser directement ou indirectement des économies d'énergie ou acquérir des certificats d'économies d'énergie.

112. L'achat des CEE pourra alors se faire auprès d'autres obligés ayant un surplus de certificats d'économies d'énergies, mais aussi auprès de personnes dites éligibles mais non-obligées. Les éligibles, qui sont limitativement énumérés par la loi (ex. les collectivités territoriales, les établissements publics, l'ANAH et les bailleurs sociaux), n'ont aucune obligation législative ou réglementaire de réaliser des économies d'énergies, mais ils en détiennent la possibilité. De là s'est développé un véritable marché de certificats d'économies d'énergie.

113. Les obligés peuvent aussi, directement ou indirectement, mener des actions d'économies d'énergie¹²³, et notamment contribuer à des programmes de bonification des opérations de réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés, tel que précisé aux articles L221-7 et R221-14 du code de l'énergie. Aussi appelés opérations « *Coup de pouce* », ces programmes permettent aux obligés et aux éligibles non-obligés de bonifier leurs CEE. En contrepartie, ils s'engagent à proposer aux ménages des offres d'aides financières pour des travaux de rénovation énergétique répondant à des caractéristiques techniques prévues par des fiches d'opérations standardisées¹²⁴, déterminés par une charte préalablement signée et

¹²¹ La première période était du 1^{er} juillet 2006 et 30 juin 2009, avec un objectif de 54 TWh d'économies d'énergie qui fut largement atteint puisque 65,3 TWh cumac ont été économisés. Au cours de la seconde période, allant du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2013, 447 TWh cumac ont été économisés, pour un objectif de 345 TWh. Au cours de la troisième période, du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2017, 748,5 TWh cumac ont été économisés dépassant l'objectif national de 700 TWh.

¹²² À l'origine, la quatrième période ne devait s'étendre que du 1^{er} janvier 2018 et 31 décembre 2020, et l'objectif national initial d'économies d'énergie était de 1600 TWh cumac. Elle a ensuite été étendue jusqu'au 31 décembre 2021. L'objectif national ayant alors augmenté.

¹²³ Définies aux articles L221-7 et R221-14 du code de l'énergie.

¹²⁴ Les opérations standardisées d'économies d'énergie sont des opérations d'économies d'énergie souvent réalisées et qui permettent d'obtenir des CEE. Servant de standard, elles sont alors fichées et publiées par arrêté

qu'ils se sont engagés à respecter. Il existe plusieurs opérations « *Coup de pouce* » dont les « *Coups de pouce chauffage et isolation* » issus de l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif de CEE. Ces dispositifs visent à inciter les ménages et les aider financièrement, respectivement, dans le remplacement d'une chaudière au charbon, au fioul ou au gaz autre qu'à condensation¹²⁵ par des chaudières moins énergivores ou utilisant des ressources moins polluantes, et à engager des travaux d'isolation thermique. En signant la charte « *coup de pouce chauffage* » le professionnel s'engage à présenter aux ménages au moins quatre des sept offres de remplacement de chaudière prévues par la charte. Les signataires de la charte « *coup de pouce isolation* » doivent quant à eux offrir au moins un des deux gestes d'isolation qu'elle prévoit. Par ailleurs, nous l'avons vu, ce sont généralement les obligés (principalement les fournisseurs d'énergie) qui sont signataires des chartes. Néanmoins, d'autres entités peuvent également y adhérer. C'est par exemple le cas des délégataires. En effet, en vertu de l'article R221-5 du code de l'énergie, les obligés peuvent déléguer une partie de leur obligation d'économies d'énergie à un ou plusieurs tiers. Dès lors, ces derniers sont considérés comme des personnes soumises à une obligation d'économie d'énergie pour le volume d'obligation délégué. En étant assimilé aux obligés, ils atteignent leurs objectifs dans les mêmes conditions, et notamment en signant des chartes « *coup de pouce* ». En outre, tant les obligés que les délégataires peuvent recourir à des partenaires non-signataires pour mettre en œuvre les offres « *coup de pouce* ». C'est pourquoi les artisans peuvent, sous réserve d'être reconnu garant de l'environnement, proposer à leurs clients de réaliser des travaux d'isolation ou de remplacement de chauffage tout en leur permettant de bénéficier des primes « *coups de pouce isolation et/ou chauffage* ». Le montant de la prime est ensuite déduit de la facture, l'entreprise ne faisant payer au consommateur que le reste à charge. Elle perçoit ensuite le montant de la prime de la part de l'obligé ou du délégataire. C'est ainsi, par exemple, qu'ENGIE Home Services, en partenariat avec TESKIAL signataire de la charte « *coup de pouce chauffage* »,

ministériel au Journal Officiel. A titre d'exemple, dans le cas du remplacement d'une chaudière individuelle au charbon, au fioul ou au gaz, autre qu'à condensation, par une pompe à chaleur de type air/eau ou eau/eau, cette prestation devra être réalisée conformément à la fiche d'opération standardisée CEE BAR-TH-104. Aux termes de cette fiche, certaines conditions quant à la qualité du bénéficiaire de la prestation et aux qualifications du professionnel doivent être respectées. Sont également exigées des conditions tenant aux équipements eux-mêmes. Les professionnels ont donc tout intérêt à proposer des offres et des prestations conformes à ces exigences s'ils souhaitent que leur soient délivrés des certificats d'économies d'énergie bonifiés.

¹²⁵ Les fumées issues de la combustion du combustible (gaz, charbon etc..) sont récupérées par la chaudière qui va les refroidir afin de créer de la vapeur d'eau qui sera condensée, créant ainsi de l'énergie thermique. Elle se distingue de la chaudière standard en ce que cette dernière rejette les fumées et la vapeur d'eau qui émanent de la combustion du combustible. Elles sont inexploitées et sources de pollution atmosphérique.

déléataire et filiale du Groupe ENGIE, permet à ses clients de bénéficier des aides issues du programme « *coup de pouce chauffage* ».

114. Tous les ménages peuvent en bénéficier depuis 2019. Cependant, par souci d'équité, le montant de la prime dépend de leur situation financière, selon qu'ils soient considérés comme modestes ou non¹²⁶. Il varie également suivant le type d'équipement ou de travaux envisagés¹²⁷. Par ailleurs, on remarquera que le montant des primes indiqué dans la charte « *coup de pouce chauffage* » n'est qu'un seuil minimal, laissant la possibilité aux sociétés de bonifier ces aides d'un montant qu'ils sont libres de déterminer.

Section 2 : Un label de qualité controversé

115. La réalisation des travaux de rénovation énergétique par un professionnel reconnu garant de l'environnement est une condition *sine qua non* pour l'obtention des aides précédemment étudiées. Bien plus qu'un engagement environnemental, son obtention témoigne également d'une volonté d'offrir aux particuliers des prestations de services de qualité (§1). Pour autant, tous les professionnels labélisés RGE ne concourent pas à la réalisation de travaux de cette nature. Certains chantiers ne permettent donc pas de véritablement améliorer la performance énergétique des logements, ce qui est contraire à l'objectif de la politique d'incitation à la performance énergétique menée par les pouvoirs publics. Un encadrement plus rigoureux de ce label paraît donc indispensable (§2).

§1 Une labélisation volontaire gage de qualité

116. Notion de label. La confusion entre la certification et le label est courante et légitime puisqu'ils poursuivent un objectif similaire. Tous deux concourent en effet à valoriser des produits et des services déterminés. Définie à l'article L433-3 du code de la consommation, la

¹²⁶ Cf. Annexe 4 – CITE Transitoire 2020 : revenus planchers des ménages dits intermédiaires. Primes « coup de pouce isolation et chauffage » : revenus plafonds des ménages dits modestes

¹²⁷ Cf. Annexe 6 – Montant des primes « coup de pouce chauffage et isolation »

certification est le processus par lequel un tiers indépendant du fabricant, de l'importateur, du vendeur, du prestataire ou du client, atteste qu'un produit, un service ou une combinaison de produits et de services est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel de certification. Elaboré par le tiers certificateur, ce référentiel regroupe l'ensemble des caractéristiques auxquelles l'objet de la certification doit satisfaire. À l'inverse, le label n'a pas de définition légale. Ce faisant, il convient de se tourner vers la jurisprudence qui a tenté de le définir afin de rappeler qu'il ne devait pas être confondu avec la certification. Il avait ainsi été jugé par la Cour d'appel de Paris dans un arrêt rendu le 27 juin 2003¹²⁸ que le terme label consistait en « [...] *une marque spéciale créée par un syndicat professionnel et apposée sur un produit ou un service destiné à la vente, pour en certifier l'origine, les conditions de fabrication, de prestation et constitue un signe faisant référence à des qualités contrôlées par un organisme extérieur au déposant* ». Par un arrêt du 21 septembre 2017, la Cour d'appel d'Aix-en-Provence¹²⁹ avait par ailleurs ajouté que ce terme avait donc pour effet de démontrer aux consommateurs que le produit ou le service possédant le label répond à des critères prédéfinis pour garantir sa qualité. Dans ces conditions, le label se distingue donc de la certification en ce qu'il atteste d'une qualité supérieure du produit ou de la prestation de service. Le référentiel de la certification ne pose pas de critères de qualité minimale auxquels le produit ou le service concerné doit répondre pour son obtention. La certification n'a alors qu'une portée informative et descriptive et ne garantit pas que le produit ou le service possède certaines caractéristiques le rendant de meilleure qualité. Elle permet uniquement aux consommateurs d'avoir connaissance que l'objet de la vente ou la prestation de service réalisée est conforme à des exigences objectives non-qualitatives.

117. Un label de qualité, gage d'effectivité de la politique publique énergétique. Pour financer les dispositifs d'aides à la rénovation énergétique, l'État dédit un véritable budget. Ces fonds doivent alors être utilisés de manière optimale et les travaux de rénovation énergétique doivent réellement permettre aux ménages de réduire leur consommation d'énergie afin d'assurer l'effectivité de la politique de transition énergétique. Recourir à des professionnels qualifiés, capables de réaliser des travaux de qualité est primordial. L'instauration d'un label de qualité des professionnels du secteur de la rénovation énergétique est une garantie de l'effectivité et de la réussite des aides publiques à la performance énergétique. Ce label est aujourd'hui connu sous le nom de label « Reconnu Garant de l'Environnement » et fut instauré par une

¹²⁸ CA Paris, 4^{ème} ch. B, 27 juin 2003, n°2003/00413

¹²⁹ CA Aix-en-Provence, 2^{ème} ch., 21 sept. 2017, n°16/18166

charte multipartite signée le 9 novembre 2011. Il fait l'objet de référentiels édités par les organismes certificateurs fixant des critères de compétence et de moyens. Ces critères tendent à vérifier que le professionnel est en mesure d'un point de vue financier, technique et au regard de ses capacités professionnelles, de réaliser des travaux de qualité conformément aux exigences sous-jacentes au label.

118. Concernant les exigences de compétences techniques, pour obtenir le label RGE, la société doit obligatoirement désigner, au minimum, un seul responsable technique de chantier référent dont au moins un opérationnel de chantier. Pour les plus grandes structures qui disposeraient de plusieurs établissements secondaires comme des agences régionales, un responsable par établissement secondaire doit être nommé¹³⁰. Il appartient ensuite à l'entreprise de démontrer que le responsable désigné possède les compétences professionnelles suffisantes à l'exécution de travaux de qualité, en raison de formations qualifiantes et/ ou diplômantes qu'il aurait antérieurement suivies. Ses compétences pourront éventuellement être appréciées par un test de connaissances. À défaut, il peut suivre une formation continue dispensée par des organismes agréés par un organisme de contrôle de la formation, généralement les organismes certificateurs tels que QUALIBAT ou QUALITENR, pour obtenir les compétences requises. L'entreprise candidate devra alors désigner un responsable technique de chantier référent qui suivra une formation payante respectant un cahier des charges prédéfini par arrêté ministériel¹³¹. Néanmoins en vertu de la directive 2009/28/CE relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produit à partir de sources renouvelables¹³², les installateurs de systèmes utilisant la biomasse, les pompes à chaleur, l'énergie géothermique de surface, l'énergie solaire photovoltaïque et solaire thermique doivent obligatoirement participer la formation continue appropriée pour obtenir le label RGE, indépendamment de toute formation extérieure suivie auparavant.

119. Exigences de compétences. Les objectifs fixés par ces cahiers des charges démontrent que réaliser des travaux de performance énergétique de qualité suppose une maîtrise et une compréhension complète de la profession qui ne se limite pas à la connaissance d'un simple

¹³⁰ La compétence d'une agence n'est pas automatiquement étendue aux autres.

¹³¹ Annexes 1 à 5, Arrêté du 19 décembre 2014 définissant les cahiers des charges des formations relatives à l'efficacité énergétique et à l'installation d'équipements de production d'énergie utilisant une source d'énergie renouvelable, modifié par arrêté du 3 juin 2020 modifiant l'arrêté du 1er décembre 2015 relatif aux critères de qualifications requis pour le bénéfice du crédit d'impôt pour la transition énergétique et des avances remboursables sans intérêt destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens.

¹³² Article 14. §3., Directive 2009/28/CE du 23 avril 2009, relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et modifiant puis abrogeant les directives 2001/77/CE et 2003/30/CE.

savoir-faire dans la pose d'un isolant ou de l'installation d'une pompe à chaleur. Il faut disposer d'un champ de compétence plus vaste. Pour réaliser la prestation la plus efficace possible, le professionnel doit d'abord comprendre le fonctionnement énergétique du bâtiment sur lequel il intervient. Il doit ensuite envisager la solution la plus appropriée pour rendre le bâtiment plus performant, ce qui suppose de connaître les principaux matériaux, équipements et technologies. L'aptitude du professionnel à évaluer et déterminer les améliorations de la performance énergétique efficaces envisageables et qui seraient conformes aux atteintes techniques et financières des clients, a également son importance. Plus concrètement, les professionnels doivent, par exemple, savoir réaliser un diagnostic complet et correct du bâtiment ce qui implique de le visiter avant d'établir des devis, ou d'encore avoir une bonne connaissance des aides à la rénovation énergétique auxquelles les consommateurs peuvent prétendre.

120. Un encadrement trop laxiste. Obtenir un label n'est pas une obligation légale. C'est une démarche volontaire. Les professionnels restent libres de le demander auprès des organismes de qualifications et certifications conventionnés par l'Etat et signataires de la charte. Candidater au label RGE témoigne d'une volonté d'œuvrer pour la réduction de la consommation énergétique. Il n'en reste pas moins que le professionnel doit s'investir d'un point de vue administratif, financier et technique. Il devra en effet suivre un parcours de labellisation de plusieurs étapes qui lui est coûteux. Le prix de la labélisation varie selon la taille de l'entreprise, le qualificateur et le nombre de qualification souhaitée, mais au minimum il devra déboursier plusieurs centaines d'euros, et au maximum un millier d'euros. Ce sont des sommes assez conséquentes, notamment pour les plus petites structures qui sont majoritaires dans le secteur. Une fois obtenu, le professionnel qualifié sera reconnu garant de l'environnement pour une durée maximale de quatre ans. Si décrocher la mention RGE est volontaire, participer de manière effective à la politique de transition énergétique l'est tout autant. Pendant la période de validité du label, il ne tient qu'au professionnel d'effectivement appliquer et respecter les critères pratiques de réalisation des travaux. En outre, malgré le fait que l'organisme de qualification impose au professionnel labélisé un volume minimal de travaux à réaliser tous les deux ans¹³³, ce qui est nécessaire pour qu'il ne perde pas la main et pour entretenir les connaissances et compétences techniques requises, le professionnel est le seul à pouvoir décider de véritablement

¹³³ Si ce volume n'est pas atteint dans le délai imparti, alors, soit le responsable technique devra se soumettre à un contrôle de connaissances, éventuellement après avoir suivi une courte formation, soit la société devra, à sa charge, réaliser un contrôle de réalisation supplémentaire.

mettre en application toutes les exigences relatives au label pour fournir des travaux performants et de qualité.

121. Durant la période de validité du label RGE le professionnel fait l'objet d'un contrôle de réalisation par l'organisme qualificateur au cours duquel il est évalué sur plusieurs critères pour contrôler qu'il fournisse effectivement des travaux de qualité conformément aux exigences du label RGE. Par exemple, il est vérifié qu'un devis descriptif précis et détaillé des travaux envisagés conforme au code de la consommation est remis au client, que les règles de l'art applicables aux travaux en cause sont respectées, ou encore qu'une facture détaillée et une attestation de fin de travaux signée pour obtenir les aides publiques à la rénovation énergétique sont remises au client. Nonobstant, ce contrôle de qualité n'est pas réalisé régulièrement. Un seul contrôle de réalisation sur chantier en cours ou achevé est imposé. En effectuer davantage n'est que facultatif. De plus, à l'origine, les deux chantiers susceptibles de contrôle étaient choisis par la société elle-même, et non par l'organisme de contrôle. Dans ce contexte, le professionnel peut, et c'est aujourd'hui une réalité, duper les contrôleurs en désignant deux chantiers parmi les quelques rares respectant effectivement les règles de l'art.

§2 Un label controversé renforcé pour revaloriser la qualité des travaux des professionnels labélisés.

122. Les professionnels aux pratiques déviantes sont nombreux. Entre ceux qui affichent faussement la mention RGE alors qu'ils ne l'ont jamais obtenue ou qu'elle leur a été retirée, et ceux qui sont effectivement porteurs de cette mention mais qui ne respectent pas les règles sous-jacentes, les conséquences qui sont également nombreuses sont de deux ordres. Ces comportements, non seulement, heurtent les objectifs du label RGE consistant à assurer une identification plus aisée pour les consommateurs des professionnels qualifiés afin de recevoir des prestations de qualité. Mais en plus, ils nuisent à la crédibilité des autres sociétés labélisées RGE agissant de bonne foi, conformément à la charte et aux règles de l'art qui leur sont applicables.

123. Ce bilan avait entre autres été tiré par l'UFC Que Choisir à la suite d'une enquête de terrain réalisée sur dix maisons sélectionnées en France. Au moins cinq professionnels RGE par habitation avaient été contactés pour établir des devis de rénovation énergétique. Les résultats étaient sans appels, prix exorbitants, non-conformité aux règles de l'art, absence de visite

du bâtiment, incapacité de réaliser une évaluation énergétique claire et compréhensible, et devis incomplets ou inexistant se cumulent. Par ailleurs les travaux d'économie d'énergie proposés n'étaient pas des plus pertinents alors que cela fait partie des prérogatives du professionnel labélisé. Dans son rapport rendu public le 20 février 2018, le Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable (CGEDD)¹³⁴ avait aussi largement remis en question la pertinence de la formation continue ainsi que des modalités de contrôle des professionnels labélisés.

In fine, la politique de transition énergétique et les dispositifs d'aides publiques afférents en pâtissent.

124. Vers une meilleure reconnaissance des compétences professionnelles ? L'obtention du label RGE est soumise à la condition pour le professionnel d'avoir certaines compétences techniques et professionnelles, nécessaires pour garantir l'exécution de travaux de qualité. Celles-ci sont appréciées au regard des formations et diplômes obtenus par le responsable technique. À défaut, il peut les acquérir en suivant une formation continue dispensée par un organisme de certification. Par principe la formation n'est donc pas obligatoire¹³⁵, et la qualification du professionnel peut être seulement jugée sur la base de ses diplômes, sans pour autant qu'il ne soit réellement compétent sur le terrain. Si tant est que le professionnel suive cette formation, elle est jugée très, voire, trop théorique, aussi bien par les entreprises et les organisations professionnelles que par les centres de formation et les organismes qualificateurs eux-mêmes. L'aspect pédagogique de la formation est indéniablement essentiel puisqu'il donne aux professionnels les connaissances nécessaires pour appréhender, en amont des travaux, ceux qui amélioreraient la performance énergétique du bâtiment conformément aux attentes du client. La prestation du professionnel ne doit en effet pas se limiter à une exécution pure et simple. Il doit au préalable être en mesure de poser le bon diagnostic énergétique pour ensuite envisager les solutions les plus adaptées. Pour se faire, il doit disposer des connaissances appropriées.

Il ne faut toutefois pas négliger la dimension pratique et physique des activités menées par les professionnels du secteur de la rénovation énergétique. Qui plus est, il a été constaté qu'ils étaient « peu perméables » à ces formations théoriques en salle jusqu'alors dispensés. Le conseil général de l'environnement et du développement durable l'affirme, les formations

¹³⁴ Cet organisme fait partie du ministère de la Transition écologique et solidaire.

¹³⁵ Exception faite aux installateurs de systèmes utilisant la biomasse, les pompes à chaleur, l'énergie géothermique de surface, l'énergie solaire photovoltaïque et solaire thermique doivent suivre la formation continue appropriée.

purement théoriques n'ont pas permis d'augmenter la compétence des artisans sur la qualité d'exécution des travaux, à la maîtrise des nouveaux matériaux et installations et des savoir-faire. Une formation davantage pratique serait alors la bienvenue.

125. C'est face à ce constat que le CGEDD, parmi les six recommandations faites en conclusion de son rapport portant évaluation du dispositif « reconnu garant de l'environnement » publié en 2018, a préconisé d'instaurer une formation obligatoire réorientée majoritairement sur le geste et une reconnaissance de l'expérience professionnelle. Le pouvoir réglementaire n'a toutefois pas donné suite à ces recommandations. Néanmoins un nouveau dispositif expérimental qui a récemment vu le jour s'inscrit dans le sens d'une meilleure valorisation des compétences techniques pratiques. Depuis le 1^{er} janvier 2021, il est mis en place un système de deux ans, au cours duquel les professionnels actifs depuis au moins 2 ans, non titulaires du label RGE, peuvent réaliser des travaux de rénovation énergétique tout en permettant aux ménages de bénéficier des aides à la rénovation énergétique¹³⁶. Dans ce cadre ils doivent faire une demande de « qualification-chantier » auprès d'un organisme qualificateur RGE, soit en amont des travaux, soit après les travaux. Seulement trois « qualification-chantier » par professionnel seront attribuées durant la période expérimentale, étant précisé que cette qualification n'est valable que pour le chantier faisant l'objet de la demande. Il faut donc la redemander à chaque nouveau chantier.

On cherche ici à reconnaître les capacités professionnelles et techniques de l'entreprise. C'est pourquoi, outre des critères légaux, administratifs, juridiques et assurantiels, l'octroi de la qualification est surtout conditionné par la conformité du professionnel à des critères de compétences tant sur le plan théorique que sur le plan pratique. D'une part, le responsable technique de chantier désigné par l'entreprise doit avoir suivi une formation initiale qualifiante et/ ou diplômante, ou une formation continue spécifique sanctionnée par un contrôle de connaissances théorique et pratique, agréée par les pouvoirs publics et relative à des compétences bien définies. D'autre part, tous les chantiers pour lesquels les professionnels ont obtenu la qualification-chantier font inévitablement l'objet d'un contrôle de réalisation au plus tard trois mois après leur achèvement pour s'assurer de leur conformité aux exigences techniques similaires aux

¹³⁶ Article 1, Arrêté du 1^{er} décembre 2015 relatif aux critères de qualifications requis pour le bénéfice du crédit d'impôt pour la transition énergétique et des avances remboursables sans intérêt destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens, modifié par arrêté du 24 décembre 2020.

points du contrôle de réalisation des labélisés RGE (respect des règles de l'art, remise d'un devis détaillé etc..).

126. L'indispensable renforcement des contrôles de chantiers. La charte RGE originelle prévoyait que, sur la durée de validité de la mention, au moins un contrôle de chantier ait lieu au plus tard dans les 24 mois suivants l'obtention du label. Ces modalités ont par la suite été modifiées par l'arrêté du 1^{er} décembre 2015 relatif aux critères de qualifications requis pour le bénéficiaire du crédit d'impôt pour la transition énergétique et de l'éco-PTZ, qui a imposé à tous les organismes certificateurs de ne réaliser qu'un seul audit au cours des quatre ans de détention de la mention. Réaliser uniquement un contrôle sur une période de quatre est critiquable et ne permet pas d'apprécier la régularité du professionnel dans la réalisation de chantiers de qualité, ce qui n'est certainement pas arrangé par le fait que l'audit porte sur un des deux chantiers choisis par l'entreprise contrôlée. C'est en toute logique, qui reste critiquable, que certaines entreprises sur le point d'être contrôlées proposent à l'audit les chantiers les mieux exécutés. Dans ce cadre les professionnels peuvent très bien se contenter de réaliser quelques travaux de qualité qu'ils vont pouvoir proposer aux organismes de qualification pour audit. Ce contrôle peut en outre porter sur des chantiers en cours ou achevés, mais force est de constater que la majorité des contrôles se fait sur des chantiers terminés. Or, cela ne permet pas d'appréhender toutes les erreurs de mise en œuvre. Certaines peuvent passer à la trappe, notamment en matière d'isolation. À ce titre, l'organisme de qualification Qualibat confirme que « *cette pratique n'est pas favorable à un contrôle optimal des chantiers* ». Il faut en effet pouvoir évaluer le professionnel sur l'exécution même des travaux pour apprécier ses compétences et le total respect des règles de l'art.

127. La CGEDD avait donc recommandé à la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP) et à la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC)¹³⁷ d'augmenter le nombre de contrôles, et qu'ils soient de préférence orientés sur des chantiers en cours. Il a également été préconisé de réaliser des contrôles sur des entreprises mal évaluées par les clients sur la plateforme d'évaluation de qualité dont la mise en œuvre avait également été sollicitée. En outre, il fut proposé d'obliger les professionnels à fournir des preuves de bonne exécution de points clés des travaux en cause par le biais de photographies ou de vidéos.

¹³⁷ La DHUP est un organisme public placé sous la tutelle du Ministère de la Transition écologique et Solidaire, qui participe, entre autres, à améliorer les performances énergétiques des bâtiments pour les inscrire effectivement dans l'objectif de développement durable.

128. Sous l'impulsion de ce rapport le processus d'audit a été renforcé. Les modifications portent principalement sur son caractère aléatoire. Depuis l'arrêté du 3 juin 2020 modifiant l'arrêté du 1^{er} décembre 2015¹³⁸, les entreprises doivent déclarer à l'organisme qualificateur au moins cinq chantiers par catégorie de travaux, en cours ou achevés depuis moins de 24 mois, à défaut, s'il n'en a pas, depuis moins de 48 mois. Dans le cas le plus extrême où le professionnel n'est pas en mesure de déclarer ces cinq travaux, il pourra alors référencer au minimum deux chantiers par catégorie de travaux, à charge pour lui de justifier la raison de cette faible quantité. Les contrôles ont aussi été renforcés auprès de travaux considérés comme critiques, à raison de deux contrôles obligatoires sur 4 ans par catégorie de travaux, dont le premier doit intervenir dans les 24 premiers mois suivants la qualification. Sont concernés les changements d'appareils de chauffage et les travaux d'isolation des combles perdus et des planchers.

129. L'amélioration des suites données aux contrôles. Alors que sous l'arrêté du 1^{er} décembre 2015 les sanctions prononcées suite au contrôle de réalisation étaient définies par les organismes de qualification, l'arrêté¹³⁹ et le décret¹⁴⁰ du 3 juin 2020 ont uniformisé les sanctions des professionnels. Désormais, d'abord, il est expressément reconnu aux organismes de qualification la possibilité de contraindre le professionnel d'assister à une formation de maintien du label. Par ailleurs lorsqu'une non-conformité dite « majeure »¹⁴¹ est relevée, ils pourront effectuer des contrôles de réalisation supplémentaires sur les mêmes types de travaux sur lesquels les défauts de conformité ont été constatés, ou d'autres, mais également en cas de signalement effectué par un tiers. Ensuite, les professionnels aux pratiques déviantes (irrespect des règles du droit de la consommation et des règles qui leur sont applicables, et non-conformité des travaux aux règles de l'art) pourront voir leur signe RGE être suspendu ou retiré pour une durée maximale de 2 ans. Il en va de même en cas de découverte d'une non-conformité à l'issue d'un contrôle supplémentaire.

¹³⁸ Arrêté du 1^{er} décembre 2015 relatif aux critères de qualifications requis pour le bénéfice du crédit d'impôt pour la transition énergétique et des avances remboursables sans intérêt destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens, modifié par arrêté du 3 juin 2020.

¹³⁹ Arrêté du 3 juin 2020 modifiant l'arrêté du 1^{er} décembre 2015 relatif aux critères de qualifications requis pour le bénéfice du crédit d'impôt pour la transition énergétique et des avances remboursables sans intérêt destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens.

¹⁴⁰ Décret n°2020-674 du 3 juin 2020, modifiant le décret n°2014-812 du 16 juillet 2014 pris pour l'application du second alinéa du 2 de l'article 200 quater du code général des impôts et du dernier alinéa du 2 du I de l'article 244 quater U du code général des impôts.

¹⁴¹ Les cas de non-conformité majeure sont ceux définis sur le site FAIRE, le service public de la rénovation énergétique.

130. Pour garantir la qualité des travaux, le professionnel réalisant les travaux de performance énergétique doit nécessairement être titulaire de ce label afin que les particuliers puissent bénéficier des aides à la performance énergétique. Toutefois, malgré l’encadrement législatif et réglementaire de la mise en œuvre de ces aides financières, ces dernières sont mises à mal par le mode d’obtention et de contrôle du respect des règles du label RGE, ce qui a justifié son renforcement.

Chapitre 2 - Du renforcement de la réglementation existante à l’action des professionnels

131. Lorsque cela fut possible, le législateur n’a pas hésité à venir encadrer et limiter très strictement l’activité des professionnels de la rénovation thermique et de la production d’énergies renouvelables. À défaut, des décisions plus drastiques ont été prises (Section 1). Par ailleurs, les consommateurs, les pouvoirs publics, les associations de consommateurs, la DGCCRF et les juges participent tous, à leur manière, à dénoncer et punir les trouble-fêtes, mais qu’en est-il des professionnels vertueux ? (Section 2).

Section 1 : Régulation professionnelle par la réglementation

132. Pour limiter l’étendue des dégâts causés par les pratiques que nous avons dénoncées en première partie de ce mémoire, les pouvoirs publics oscillent entre le durcissement de certaines législations existantes limitant les activités des entreprises (§1), et la suppression des aides à la performance énergétique les plus problématiques, qui contribuent à nuire à la crédibilité de l’ensemble des aides et des professionnels du secteur (§2).

§1 Renforcement de la législation existante régulatrice des professionnels

133. Au regard des nombreux cris d’alerte poussés par les associations de consommateurs et la DGCCRF, l’intervention des pouvoirs publics paraissait inévitable. Il n’est pas attendu d’eux qu’ils créent tout un régime de protection des consommateurs spécifiquement dédié au secteur de la rénovation énergétique. Cela n’aurait pas de sens. Qui plus est, les pratiques frauduleuses des professionnels se retrouvent dans la majorité des secteurs d’activité, assurantiel, énergétique

et bien d'autres. Il serait impossible de mettre en place pour chacun d'eux des règles consuméristes spécialement applicables à la matière. Cette solution est d'autant plus inopportune que toutes les pratiques préjudiciables aux consommateurs utilisées par les professionnels dans le secteur de la rénovation énergétique sont des pratiques déjà régulées et condamnées par le code de la consommation. L'intervention des pouvoirs publics ne peut se faire que par « touche », en renforçant des dispositions consuméristes préexistantes ou, de manière plus radicale, en supprimant certains dispositifs d'aide à la rénovation énergétique. Toutefois le législateur ne peut intervenir que dans les cas où il dispose d'une certaine marge de manœuvre. Cette dernière étant quasi inexistante pour certaines règles consuméristes issues de directives européennes d'application maximale. On pense notamment aux pratiques commerciales trompeuses et agressives, ainsi qu'à la réglementation applicable aux contrats conclus hors établissement et à distance. Le renforcement de certaines dispositions du code de la consommation reste donc sommaire.

134. L'exemple le plus flagrant concerne les règles encadrant le démarchage téléphonique. Proposée le 3 octobre 2018 par le député M. Christophe NAEGELEN, la loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été récemment promulguée le 24 juillet 2020¹⁴². Antérieurement, le démarchage téléphonique avait déjà fait l'objet d'une loi supposée protéger les consommateurs d'appels intempestifs et des arnaques des professionnels tous secteurs confondus. A cette fin la loi relative à la consommation, aussi appelée « loi Hamon »¹⁴³, avait remplacé l'ancien système d'opposition au démarchage téléphonique Pacitel, par un nouveau devenu obligatoire. Sous Pacitel les entreprises avaient la liberté d'adhérer et de respecter une charte de bonnes pratiques parmi lesquelles les entreprises avaient l'interdiction de démarcher les consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés et qui étaient inscrits sur une liste. Cela s'était en réalité avéré être inefficace. La loi Hamon a dès lors consacré le caractère impératif du respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique en instaurant un nouveau dispositif dit Bloctel. En vertu de l'article L221-16 du code de la consommation, le professionnel, en début de conversation, devait décliner auprès du consommateur son identité et le cas échéant la personne pour le compte de laquelle il effectuait l'appel ainsi que la nature commerciale de ce dernier. Il devait ensuite communiquer au consommateur sur support durable une confirmation de l'offre faite, reprenant toutes les informations précontractuelles communes aux contrats conclus à distance et hors établissement de l'article L221-5 du

¹⁴² Loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, JO. 25 juillet 2020.

¹⁴³ Art. 9, Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

code de la consommation. Quelques mois déjà après sa mise en œuvre, la législation relative au démarchage téléphonique faisait mouche. D'après une étude menée par l'UFC Que Choisir publiée le 31 janvier 2017, d'une part, les appels les plus fréquents et litigieux portaient toujours sur les travaux de la maison, les énergies renouvelables et les fournisseurs d'énergie. D'autre part, les foyers interrogés recevaient en moyenne quatre appels commerciaux, quand 47% d'entre eux affirmaient être démarchés tous les jours. Selon les consommateurs les sollicitations n'avaient presque pas diminué, de même pour les pratiques commerciales déloyales.

135. Partant de ce constat la nouvelle loi publiée en 2020 est venue renforcer la protection des consommateurs tout en préservant les emplois des entreprises françaises. En effet, les associations de consommateurs telles que l'UFC Que Choisir prônaient un système d'opt-in, posant en tant que principe l'interdiction du démarchage téléphonique. Les seuls consommateurs susceptibles d'être contactés étant ceux qui y auraient expressément consenti. C'est en partie la stratégie qui fut adoptée par les pouvoirs publics. D'abord, le dispositif Bloctel gagnait à être plus connu par les consommateurs, il donc devenu obligatoire pour les démarcheurs, en plus des informations susvisées devant être données au consommateur dès le début de la conversation, d'informer le consommateur qu'il est en droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Par ailleurs l'ensemble de ces informations doit être transmis de manière claire, précise et compréhensible. Ensuite il est toujours interdit de contacter les personnes inscrites sur la liste Bloctel. Par conséquent les professionnels doivent vérifier la conformité de leurs fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique, ou avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas. Néanmoins le démarchage réalisé par les entreprises du secteur de la rénovation énergétique et de la production d'énergies renouvelables fait l'objet de dispositions spécifiques très restrictives. Depuis juillet 2020, par principe, il leur est fait interdiction démarcher les consommateurs inscrits et non-inscrits sur Bloctel. Par exception, ils peuvent contacter les consommateurs déjà clients ayant un contrat en cours avec la société concernée, et à condition que la sollicitation soit en rapport avec l'objet de ce contrat. Etant précisé que « *proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité* » est jugé être en rapport avec l'objet du contrat. Si le droit de la consommation vise à protéger les consommateurs dans les relations commerciales qu'ils ont avec les professionnels, il ne doit pas pour autant restreindre la liberté de commercer de ces derniers. Le droit consommériste ne doit pas empêcher les professionnels

de commercer et d'entreprendre sans quoi il porterait atteinte à un principe à valeur constitutionnelle depuis 1982¹⁴⁴. Un juste équilibre doit donc être fait entre protection des consommateurs et préservation de l'activité commerciale des entreprises, ce qui est discutable pour la loi ici commentée. L'interdiction faite aux professionnels du secteur de la rénovation énergétique et de la production d'énergies renouvelables de réaliser de la prospection commerciale par voie téléphonique les empêche nécessairement de gagner de nouveaux clients par ce biais, ce qui n'a certainement pas été arrangé par la crise du covid-19. Elle pénalise en outre les sociétés qui agissent de bonne foi et qui restent majoritaires. De plus, dans les rares cas où les entreprises seraient dans des situations leur permettant de faire du démarchage téléphonique, celui-ci sera encadré d'un point de vue temporel et enfermé dans un code de bonnes pratiques. En effet, des décrets doivent être pris et viendront respectivement, préciser les horaires, jours et fréquence auxquels le démarchage pourra avoir lieu, et établir des règles déontologiques élaborées par les professionnels agissant dans le secteur de la prospection commerciale par téléphone. Enfin, la relative efficacité du dispositif Bloctel tel qu'instauré par la loi Hamon résultait également de la faiblesse des sanctions qui ne dissuadent pas les professionnels d'adopter les comportements adéquats. D'une part le montant de l'amende administrative a donc été triplé. Aujourd'hui les professionnels encourent une peine de 75 000 euros d'amende pour les personnes physiques et de 375 000 euros pour les personnes morales, contre 3000 euros et 15 000 euros auparavant. De plus, les professionnels qui tireraient profit de sollicitations illégales sont désormais présumés responsables du non-respect de ces dispositions. Cela reste une présomption réfragable puisqu'il sera dédouané dès lors qu'il arrive à prouver qu'il n'est pas à l'origine de la violation de la législation. D'autre part, les personnes démarchées en violation de l'article L223-1 du code de la consommation peuvent obtenir la nullité du contrat indépendamment de la qualification d'un quelconque vice du consentement comme ce fut le cas avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi.

136. Néanmoins, les législations ne peuvent pas toutes être renforcées. Lorsqu'il devient impossible d'endiguer les comportements malveillants des consommateurs en renforçant les dispositions qui encadrent leur activité, il peut être envisagé de « couper le mal à la racine ».

¹⁴⁴ C. Constitutionnel 16 janv. 1982.

§2 Vers une suppression des dispositifs d'aides financières détournées par les professionnels malveillants.

137. D'une façon beaucoup plus radicale, il a été choisi de mettre définitivement fin aux dispositifs publics d'aide à la rénovation énergétique propices au développement de pratiques illégales. Certaines aides plus que d'autres ont été vivement critiquées à ce sujet. Depuis 2019, un million de ménages ont pu réaliser des travaux d'isolation grâce au dispositif des certificats d'économie d'énergie au travers du « *coup de pouce isolation* »¹⁴⁵. Néanmoins cette prime a très vite fait parler d'elle pour les dérives qui en ont découlé. Sans doute avez-vous déjà entendu parler de l'arnaque à l'isolation pour 1€ ? Elle consiste pour une entreprise, d'abord, à faire signer par le consommateur le devis ou le bon de commande et à ne lui faire payer que le reste à charge qui ne dépasse généralement pas un euro, puis à réaliser des travaux bâclés, non-conformes aux règles de l'art, parfois délaissés, et souvent dangereux pour les membres du foyer. Le but de l'entreprise est d'effectuer le plus de chantiers dans ces conditions qui lui coûtent moins cher, pour ensuite obtenir le versement des primes coup de pouce isolation auprès des fournisseurs d'énergies ou de leurs délégataires signataires de la charte « *coup de pouce isolation* ». Les consommateurs victimes de ces entreprises n'ont certes pas eu à payer le prix fort mais, si dans le meilleur des cas leur logement n'a pas été dégradé, ils se retrouvent avec des travaux bâclés qui ne leur permettent pas de réaliser des économies d'énergie. C'est ce qu'avaient constaté tant les organisations professionnelles du bâtiment que les associations de consommateurs et les pouvoirs publics. Cette pratique a également été adoptée dans le cadre de la mise en œuvre du « *coup de pouce chauffage* ».

138. Le pouvoir réglementaire a alors tenté de s'emparer de cette problématique. D'abord, à l'origine, l'article 3-8 de l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des CEE octroyait au ministre chargé de l'énergie le pouvoir de retirer à un signataire des chartes coup de pouce les droits qui y étaient attachés en cas de manquement du signataire à ces chartes ou aux dispositions relatives aux certificats d'économie d'énergie. Mais, les plaintes des consommateurs dans le secteur de la rénovation énergétique s'étant accumulées, depuis le premier septembre 2020, une disposition spécifique au « *coup de pouce isolation* » a été ajoutée. En vertu du second alinéa de ce même article, il est prévu que le ministre chargé de

¹⁴⁵ Question écrite N°31352 de M. Olivier Dassault, « Arnaques liées au dispositif d'isolation des maisons d'habitation à 1€ »

l'énergie puisse retirer à un signataire de la charte « *coup de pouce isolation* », le bénéfice des droits attachés à cette charte dans le cas où ce signataire ferait l'objet d'une sanction administrative ou pénale pour les faits suivants, ou s'il est informé de l'un de ses partenaires ou sous-traitants fait l'objet de telles sanctions pour les faits suivants, mais que le signataire ne prend aucune mesure appropriée : pratiques commerciales déloyales (agressives et/ou trompeuses), abus de faiblesse, démarchage téléphonique illicite, usurpation de l'identité de l'Etat, clauses abusives et non-respect du droit des contrats, non-respect récurrent du délai de paiement des primes sur lequel s'est engagé le signataire, non-respect de l'obligation d'information précontractuelle, non-respect des règles relatives au crédit à la consommation, usurpation d'un ou plusieurs signes de qualité.

139. Ensuite, ces deux programmes sont voués à disparaître prochainement. L'arrêté du 13 avril 2021 met fin, d'abord au dispositif « *coup de pouce isolation* » dès le 1^{er} mai 2021, ensuite au « *coup de pouce chauffage* » à partir du 1^{er} juillet. Au-delà de lutter contre ces arnaques, les pouvoirs publics justifient leur suppression par une volonté de renforcer les aides pour des travaux de rénovation énergétique de plus grande ampleur que le simple changement d'une chaudière ou de la pose d'un isolant. Afin de ne pas prendre de court les ménages et les entreprises qui avaient planifié la réalisation de ce type de travaux après les nouvelles dates de clôture de la mise en œuvre de ces dispositifs, des phases transitoires ont été accordées. D'une part, l'article 2 de l'arrêté prévoit que ces aides pourront toujours être accordées pour les opérations engagées avant le 9 février 2021 et dont l'achèvement intervient au plus tard le 8 février 2022. D'autre part, pour les travaux d'isolation des combles et des planchers, un coup de pouce subsiste temporairement. Il bénéficiera aux chantiers engagés à partir du 1^{er} juillet 2021 jusqu'au 30 juin 2022, et achevés au plus tard le 30 septembre 2022.

Section 2 : L'action en concurrence déloyale au service de l'environnement.

140. Les professionnels spécialisés dans la performance énergétique sont également victimes de leurs concurrents qui n'ont que faire du respect des droits des consommateurs. Ces derniers manquent alors à leur devoir de loyauté (§1), mais cela peut-il être envisagé comme des actes de concurrence déloyale à l'égard des professionnels vertueux ? (§2).

141. Théorie de la concurrence déloyale. Dans son acception la plus moderne, le droit de la concurrence est envisagé comme un droit destiné à protéger le marché dans sa globalité, y compris les consommateurs. Sa conception traditionnelle n'en n'est pas pour autant évincée. Le droit de la concurrence est toujours perçu comme un droit de régulation des rapports concurrentiels. Il a alors également une fonction moralisatrice car il cherche à délimiter les actes de concurrences qui vont au-delà de ce qui est jugé comme moralement acceptable pour les concurrents. Dans ces conditions, le droit de la concurrence s'attèle à la protection des professionnels dans leur rapport avec leurs concurrents et tend à les responsabiliser pour assurer une concurrence loyale, dépourvue de comportements préjudiciables, non pas au marché, mais aux professionnels eux-mêmes.

142. Sous l'égide du principe de liberté d'entreprendre, corollaire de la liberté de commerce et d'industrie consacrée en 1791 par le décret d'Allarde¹⁴⁶, les professionnels sont libres d'aller à « la chasse » aux clients, y compris de « voler » la clientèle d'entreprises concurrentes. Ils sont ainsi en droit d'entrer en compétition avec d'autres acteurs présents sur le même marché et de capter leur clientèle sans être inquiété. On parle alors de licéité du dommage concurrentiel. Cette liberté n'est toutefois pas absolue car si on est libre de concurrencer, tous les comportements pour attirer la clientèle ne sont pas permis pour autant. Il est donc impératif que le droit intervienne pour maintenir une compétition loyale.

143. La loyauté est un standard juridique, c'est-à-dire une notion floue qui n'est enfermée dans aucune définition précise, et qui laisse au juge une grande souplesse dans son appréciation. Elle a donc été façonnée par la jurisprudence. En droit de la concurrence, la loyauté a été construite de manière négative au travers du concept de la concurrence déloyale dont les contours ont été dessinés par les juges dès le milieu du XIX siècle¹⁴⁷. L'incrimination de la concurrence déloyale permet de lutter contre les abus dans l'utilisation des libertés de commercer, d'entreprendre et de concurrencer. C'est par ailleurs ce qu'avait avancé le Doyen Roubier, qui, en même temps, l'avait distinguée de la concurrence interdite. Selon lui, la concurrence déloyale

¹⁴⁶ Article 7, loi portant suppression de tous les droits d'aides, de toutes les maîtrises et jurandes et établissement des droits de patente, 2 et 17 mars 1791.

¹⁴⁷ Voir T. com. Seine, 5 mars 1856, Richert et comp. c/ Huguin, Gaz. Des trib. 9 mars. ; C. imp. Paris, 15 nov. 1862, Guislain c/ Labruguières, La Prop. Industrielle, n°268.

se différencie de la concurrence interdite en ce que « *dans l'hypothèse de la concurrence interdite, celui qui fait acte de concurrence agit sans droit ; dans la concurrence déloyale, il fait un usage excessif de sa liberté* »¹⁴⁸. Dans le premier cas, l'opérateur économique agit d'une manière déterminée alors qu'il n'en a pas le droit, tandis que dans le second cas le professionnel a abusé d'un droit dont il disposait¹⁴⁹. Envisagée de manière générale, la déloyauté est caractérisée par un fait fautif résultant d'une attitude malhonnête, contraire aux usages et à la morale professionnels, et qui serait préjudiciable aux concurrents.

144. L'auteur d'un acte de concurrence déloyale s'expose à l'engagement de sa responsabilité civile délictuelle. Le législateur n'ayant pas encadré l'action en concurrence déloyale, les juges de la chambre commerciale de la Cour de cassation¹⁵⁰ l'ont fait reposer sur la responsabilité pour faute codifiée aux articles 1240 et 1241 du code civil. C'est ainsi que la jurisprudence avait précisé que « [...] *l'action en concurrence déloyale ou illicite ne pouvait être fondée que sur les dispositions des articles 1382 et 1383 du code civil* »¹⁵¹. Par conséquent le demandeur doit apporter la preuve des éléments constitutifs de la responsabilité pour faute, à savoir une faute, un préjudice et un lien de causalité. Selon la doctrine, la reprise de ces conditions dans le cadre de la concurrence déloyale procure l'avantage pour les tribunaux d'une certaine souplesse dans l'appréciation des critères de déloyauté, ce qui permet une adaptation casuistique des solutions. Les éléments constitutifs de la responsabilité pour faute n'ont cependant pas été repris tels quels. Par nécessité d'adaptation de l'action à la matière concurrentielle, les conditions de l'action pour faute ont été déformées par la jurisprudence.

145. Les conditions de fond de l'action en concurrence déloyale. Comme évoqué précédemment, l'action en concurrence déloyale sanctionne un fait fautif du professionnel dans l'exercice de sa liberté de concurrence. Il faut donc caractériser une faute qui peut s'avérer être difficile à prouver car il n'existe aucune liste ou aucune norme de référence sur lesquelles s'appuyer. Les cas de déloyauté sont par ailleurs multiples¹⁵² et relèvent de l'appréciation

¹⁴⁸ « *Théorie générale de la concurrence déloyale* », P. Roubier, RTD civ. 1948.543

¹⁴⁹ La distinction s'est affaiblie lorsque l'intention de nuire et la mauvaise foi de l'acteur économique ont cessé d'être une condition de la caractérisation d'une faute pour l'action en concurrence déloyale en 1958 (cf. infra). Antérieurement, sous l'action pour concurrence illicite, une faute d'imprudence ou de négligence dans l'exercice de la concurrence suffisait. À l'inverse, l'action en concurrence déloyale supposait de démontrer l'intention de nuire et la mauvaise foi du professionnel (ex. Req. 18 nov. 1903, DP 1904.1.10).

¹⁵⁰ Cass. com. 23 mars 1965, 61-10.706, Bull. civ III, n°228

¹⁵¹ Cass. com. 23 mars 1965, Bull. civ III, n°228

¹⁵² Imitations, copies serviles, dénominations proches voire similaires, jeter le discrédit sur un concurrent, publicité comparative dénigrante etc...

souveraine des juges. Les recenser relèverait de l'impossible¹⁵³. La faute qui est constituée par un acte dit déloyal n'est donc pas précisément délimitée. On a toutefois su en dresser de larges contours. Elle était traditionnellement envisagée par la doctrine et la jurisprudence comme une transgression des usages professionnels du secteur ou la violation d'un devoir de bon commerçant. Cette conception est toujours d'actualité mais s'ancre aujourd'hui dans une acception plus large selon laquelle la faute résulte d'une rupture d'égalité dans la concurrence ou encore la violation d'un devoir général d'honnêteté. On adopte une vision plus objective, qui ne se concentre plus uniquement sur la protection subjective des concurrents d'un professionnel mais qui dérive sur la préservation d'un équilibre de marché.

Par ailleurs, par un arrêt de principe du 18 avril 1958, la Cour de cassation a tranché une divergence juridictionnelle relative au caractère intentionnel de la faute. C'est en faveur d'une faute qui peut être tant intentionnelle que résulter de la négligence ou de l'imprudence de son auteur que les hauts magistrats ont finalement statué¹⁵⁴. Par conséquent l'intention de l'auteur de l'acte déloyal est indifférente. Ici on cherche à démontrer l'acte de déloyauté, et non pas l'intention d'être déloyal. On ne se contente donc plus de sanctionner les pratiques déloyales des professionnels à l'égard de leurs concurrents, mais on leur impose un véritable devoir de précaution.

146. L'action en concurrence déloyale est une action pour faute prouvée. Le demandeur doit donc nécessairement démontrer que l'acte déloyal lui a causé un préjudice. Comment démontrer avoir subi un dommage alors même que le dommage concurrentiel, corollaire de la liberté de commercer, est jugé licite ? Dans quelle mesure doit-on considérer qu'un acte déloyal porte atteinte aux intérêts des concurrents ? Pendant longtemps les tribunaux ont rejeté les actions en concurrence déloyale pour lesquelles aucun préjudice n'était démontré¹⁵⁵. L'absolue démonstration d'un dommage était principalement justifiée par la fonction réparatrice de l'action. Pourquoi et comment réparer un dommage qui n'existe même pas ? Mais la doctrine reconnaît une dimension répressive à l'action en concurrence déloyale, elle permettrait en effet de sanctionner les agissements répréhensibles et déloyaux des professionnels. Par ailleurs, si tant est qu'il existe, le dommage concurrentiel est souvent diffus et difficile à démontrer. Pour adapter

¹⁵³ Le Doyen Roubier a néanmoins regroupé ces pratiques au sein de trois catégories, la confusion, le dénigrement et la désorganisation. Elles ont particulièrement été reprises par la jurisprudence mais n'a fait l'objet d'aucune consécration législative. Les pratiques déloyales ne sont donc pas véritablement enfermées dans une catégorisation.

¹⁵⁴ Cass. com. 18 avril 1958, D. 1959.87.

¹⁵⁵ Par exemple, Cass. com., 23 mars 1965, n°61-10-706 ; Cass. com., 19 juillet 1976, n°75-11.836, Cass. com. 24 févr. 1987, n°85-16.303.

l'action en concurrence déloyale à la particularité de la matière, la preuve du préjudice a été facilitée par la jurisprudence¹⁵⁶ qui est venue poser une présomption. Selon les juges, l'existence d'un préjudice se déduit nécessairement des actes déloyaux. Par l'utilisation de la formule, un « préjudice s'infère nécessairement d'un acte de concurrence déloyale »¹⁵⁷, la seule démonstration de la faute suffit à caractériser un préjudice. De plus, la doctrine s'accorde à dire que, par cette présomption, la jurisprudence confère implicitement à l'action en concurrence déloyale, cette dimension répressive qu'elle prônait auparavant en ce qu'elle favorise les jugements de condamnation pour des situations où le préjudice n'est pas véritablement établi.

147. La dernière condition de l'action en concurrence déloyale tient à l'établissement d'un lien de causalité direct entre l'acte déloyal et le préjudice. Elle est appréciée de manière assez souple par les juridictions puisqu'elles analysent surtout l'évolution du chiffre d'affaires des deux entreprises pour témoigner d'une corrélation entre le comportement déloyal et l'éventuelle baisse d'activité du concurrent. La preuve du lien de causalité est d'autant plus facilitée par la présomption du préjudice puisque ce dernier se déduit de l'acte déloyal, dans ce cas le lien de causalité est également présumé.

§2 La chasse aux « brebis galeuses » par le droit de la concurrence déloyale

148. Grâce à l'action en concurrence déloyale, les professionnels vertueux du secteur de la rénovation énergétique et de la production d'énergies renouvelables pourraient prendre part à la chasse aux brebis galeuses en demandant au juge de cesser les actes constitutifs de concurrence déloyale. Les pratiques commerciales trompeuses, la violation de la réglementation applicable aux contrats conclus hors établissement, le défaut de conformité/règles de l'art, sont-ils des comportements constitutifs d'une faute de déloyauté ?

149. Concurrence déloyale et pratique commerciales trompeuses. Il existe un lien étroit entre les pratiques commerciales déloyales sanctionnées par le code de la consommation et les comportements déloyaux constitutifs de la faute dans le cadre de l'action en concurrence déloyale. Les pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L121-2 du code de la consommation, c'est-à-dire, soit en raison du risque de confusion qu'elles créent entre une marque,

¹⁵⁶ Cass. com. 9 févr. 1993, n°91-12.258 ; Cass. com. 2 déc. 2008, n°07-19.861

¹⁵⁷ Cass. com., 22 oct. 1985, n°83-15.096

un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent, soit lorsqu'elles reposent sur « *des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments* » cités par l'article tels que les caractéristiques essentielles du bien ou du service, correspondent également à des cas de déloyauté au sens concurrentiel. Certaines pratiques commerciales trompeuses en toutes circonstances visées à l'article L121-4 du code de la consommation peuvent aussi être concernées, comme le fait d'afficher un certificat, un label de qualité ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire. C'est en ce sens qu'avait par exemple statué la Cour d'appel de Paris, dans un arrêt rendu le 1^{er} février 2019¹⁵⁸ à propos de l'utilisation trompeuse de l'appellation « Label Rouge » dans une publicité. La société inquiétée en l'espèce avait présenté son produit en indiquant « baguette 250 grammes Label Rouge », alors que seule la farine utilisée pour sa fabrication était Label Rouge. La publicité en question précisait bien verbalement qu'uniquement la farine était labélisée. Mais, selon les juges, « *l'œil du consommateur retient l'élément visuel prégnant qui annonce très clairement une baguette Label Rouge et ne se saisit pas dès lors la nuance qui est que cette baguette ne serait pas elle-même Label Rouge mais seulement à base de farine Label Rouge* ». Cette pratique commerciale trompeuse avait également été jugée constitutive d'un acte de concurrence déloyale en ce qu'elle avait pour effet de faire croire à la clientèle que le produit fini bénéficiait du label, et donc qu'il avait « *une qualité de fabrication égale à celles achetées auprès d'un boulanger faisant son pain de manière artisanale en respectant le cahier des charges Label Rouge et ayant obtenu ce label* ». Quant au préjudice, il en a été déduit que cette pratique portait atteinte à l'intérêt collectif des membres autorisés à fabriquer et commercialiser le produit label Rouge.

La jurisprudence est donc particulièrement encline à accueillir l'action en concurrence déloyale d'un professionnel fondée sur une pratique commerciale trompeuse d'un concurrent¹⁵⁹. En outre, les faits d'espèce ne sont pas sans rappeler la pratique de certaines entreprises de rénovation énergétique ou d'équipements de production d'énergies renouvelables, consistant à apposer sur leurs documents commerciaux, leurs devis et tout autre support, la mention RGE, alors qu'ils ne la détiennent pas. Nous l'avons vu, c'est une pratique commerciale trompeuse. Elle a pour effet de faire croire aux consommateurs que les travaux d'efficacité énergétique seront de qualité, et donc, d'une qualité équivalente à celle qui aurait été obtenue si les travaux avaient été réalisés par un professionnel réellement détenteur de la mention. Ainsi, au regard de l'arrêt susmentionné, il peut légitimement s'en déduire que cette pratique porte atteinte à

¹⁵⁸ CA Paris, 1^{er} févr. 2019, n°18/00384

¹⁵⁹ Voir également CA Paris, 21 mai 2014, n°12/01417

l'intérêt collectif des professionnels véritablement labélisés RGE. Mais, plus généralement, ce fondement pourrait également être invoqué par des professionnels non-labélisés lorsqu'ils constatent des pratiques commerciales trompeuses chez leurs concurrents.

150. Le sort des autres pratiques illicites constatées dans le domaine de la performance énergétique. Les pratiques commerciales agressives peuvent être abordées sous le prisme d'un acte de concurrence déloyale dès lors qu'un tel comportement viole la réglementation consumériste. Il en va de même pour tous les manquements relatifs à l'obligation d'information précontractuelle et aux contrats conclus hors établissement (droit de rétractation, interdiction des paiements pendant sept jours, défaut d'information précontractuelle etc...) qui sont également contraires aux dispositions du code de la consommation. Nous l'avons évoqué, ces comportements participent à la décrédibilisation d'un secteur d'activité dans son entier. Cette situation fait écho à la désorganisation du marché. Cette conception doctrinale, adoptée par la jurisprudence, fait référence à l'hypothèse où les comportements déloyaux, bien souvent constitués par la violation de dispositions légales ou réglementaires, portent atteinte à l'ensemble d'une profession, et pas uniquement à un opérateur déterminé. Il a par ailleurs été admis que le dommage concurrentiel était caractérisé dès lors que la violation de la réglementation avait porté atteinte à l'image d'une profession toute en entière¹⁶⁰. Si l'action en concurrence déloyale fondée sur la désorganisation générale du marché qui porte atteinte à l'image des professionnels de l'isolation, ou du remplacement de chauffage ou de la pose de panneaux photovoltaïques semble pouvoir aboutir en cas de violation des règles consuméristes susvisées, il en va différemment pour l'inapplication des règles de l'art de ces professions respectives. En effet, seuls les comportements contraires à des obligations légales ou réglementaires peuvent être constitutifs d'un acte déloyal. Or, les règles de l'art sont un ensemble de règles ou pratiques techniques professionnelles spécifiques à un domaine d'activité, permettant la réalisation d'une prestation correcte. Elles sont issues de la pratique et sont généralement réputées être connues par tous les professionnels du secteur. Par conséquent, elles ne puisent leurs racines, ni dans des textes législatifs, ni dans des textes réglementaires. Toutefois, les professionnels reconnus garants de l'environnement ont une obligation réglementaire de respecter les règles de l'art applicables au label RGE. Aujourd'hui, il est expressément précisé par l'article 4 du décret du 16 juillet 2014 concernant l'application du CITE et de l'éco-PTZ, n°2°14-812, modifié par le second article du 3 juin 2020, que les professionnels titulaires du label doivent fournir des travaux conformes aux

¹⁶⁰ Cass. civ. 1^{ère}., 12 déc. 2018, n°17-27.415

règles de l'art. L'opérateur qui n'appliquerait pas les règles de l'art du label RGE dont il bénéficie, violerait donc le décret susmentionné. Il ne semble alors pas impossible pour un professionnel RGE d'agir en concurrence déloyale pour désorganisation du marché et atteinte à l'image de la profession labélisée à laquelle il appartient, contre un autre professionnel labélisé qui ne respecterait pas les règles de l'art applicables sous le label.

151. Quid des sociétés non-labélisées qui agissent au mépris des règles de l'art ? Initialement, la faute constitutive de l'action n'est pas enfermée dans une liste limitative et correspond à des agissements contraires à des règles ou des usages professionnels. Ces derniers sont des pratiques professionnelles anciennes et constantes, qui, dans l'esprit de ceux qui l'observent, c'est-à-dire les professionnels du secteur concerné, correspond à une obligation. Les règles de l'art sont aussi des règles techniques ou pratiques professionnelles, pas nécessairement anciennes, mais qui sont « validées par l'expérience et admises par l'ensemble de la profession concernée »¹⁶¹. Les usages professionnels et les règles de l'art restent donc des pratiques issues de la même origine, l'expérience professionnelle, et leur respect relatent d'un savoir-faire reconnu par chaque profession concernée. Ces deux concepts étant relativement similaires dans leur origine et leur utilisation, ne pourrait-on pas admettre que la violation des règles de l'art puisse être une faute constitutive d'un acte de concurrence déloyale ?

152. Dans l'hypothèse où le juge condamne un individu à cesser son comportement déloyal, et que celui-ci est constitué par la violation de la réglementation consumériste et l'irrespect des règles de l'art, on exige indirectement de lui qu'il respecte les droits des consommateurs et qu'il applique les règles de l'art concernées. Grâce à sa fonction punitive l'action concourt à prévenir et dissuader les comportements déloyaux¹⁶². Les entreprises peuvent ainsi agir eux-mêmes contre les professionnels peu scrupuleux, à cause de qui, un secteur d'activité tout entier a été décrédibilisé. En effet l'action en concurrence déloyale est ouverte à la réparation d'un préjudice moral, telle que l'atteinte à la réputation et à l'image des professionnels. Ce type de préjudice a l'avantage de voir le montant des dommages-intérêts alloués être augmenté, voire, d'en allouer au demandeur qui n'aurait pas démontré avoir subi un préjudice économique¹⁶³.

¹⁶¹ Selon la Fédération Française du Bâtiment.

¹⁶² Adde, J. Larrieu, obs. Ss Cass. Com., 28 sept. 2010, n°09-68.272 : Propr. Industr. 2011, chron. 8, n°25

¹⁶³ Exemple, Cass. com., 3 juin 1998, n°96-15.969 ; CA Montpellier, 2 juin 2015, n°13/08913

153. Afin de purger le secteur de la performance énergétique des comportements malveillants de certains professionnels, il a été fait le choix, par les pouvoirs publics, d'une part, de renforcer la législation relative au démarchage téléphonique, et d'autre part, d'empêcher le développement et la perpétuation des pratiques peu scrupuleuses des professionnels, en supprimant les aides à la rénovation énergétique les plus litigieuses. En outre, au travers de l'action en concurrence déloyale, les professionnels vertueux pourraient également participer à l'assainissement de leur secteur d'activité.

154. Les professionnels sont des acteurs importants dans la mise en œuvre des aides à la performance énergétique. Cependant, ils doivent y contribuer de bonne foi, ce qui, jusqu'alors, n'est pas le cas pour certains d'entre eux. Agir à l'égard de l'activité est alors un pendant de l'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique.

Conclusion

Depuis des années maintenant, les consommateurs sont victimes d'une minorité de professionnels spécialisés dans la rénovation thermique et les équipements de production d'énergies renouvelables dont les pratiques sont critiquables à bien des égards, mais surtout préjudiciables et répréhensibles. Les comportements immoraux, voire, illicites et leurs éventuelles conséquences sont d'une diversité telle, que les consommateurs doivent faire preuve de la plus grande vigilance avant de conclure quelque contrat de performance énergétique que ce soit. Les pratiques sont nombreuses, alors, gare aux offres trop alléchantes, aux professionnels qui se disent mandatés ou partenaires d'un quelconque service public ou d'un fournisseur d'énergie ou qui se prétendent être titulaires du label RGE, aux appels téléphoniques intempestifs, répétitifs et insistants, sans oublier les manquements aux dispositions relatives aux contrats conclus hors établissements etc. C'est par ailleurs le mot d'ordre de tous les organismes qui œuvrent à la protection des intérêts des consommateurs mais aussi des institutions qui relèvent du Ministère de la Transition Ecologique. L'information, le conseil et l'accompagnement des consommateurs dans leur démarche de travaux de performance énergétique devient un véritable enjeu, source de protection du consommateur. Mais, pour les ménages qui seraient toutefois déjà passés entre les mains de professionnels malveillants, rien n'est perdu. Bien que la perspective de recourir à un médiateur, mode alternatif de règlement des litiges gratuit, semble être vaine, il est toujours possible de tenter d'obtenir soit, la réparation du préjudice subi en faisant jouer l'assurance décennale ou en saisissant les juridictions civiles, soit le prononcé de la nullité du contrat. Les professionnels doivent également être punis sur le plan pénal et administratif, d'une part, pour sanctionner le comportement répréhensible qu'ils ont eu à l'égard des consommateurs, mais aussi, pour les dissuader de réitérer leurs pratiques.

Les consommateurs ont un rôle clé dans la lutte contre le réchauffement climatique induit, entre autres, par les émissions de gaz à effet de serre issus de leur consommation énergétique. C'est alors en assurant leur protection, en amont et en aval de tout litige, que la politique d'incitation à la performance énergétique peut pleinement s'épanouir. Il est en effet primordial que les consommateurs accordent leur confiance aux professionnels du secteur de la performance énergétique, puisqu'ils sont les destinataires directs des aides financières incitatives à la performance énergétique.

Néanmoins, ces dernières ne sauraient être effectives sans l'implication du secteur privé. En effet, elles sont créées et encadrées par les pouvoirs publics, mais sont portées par les entreprises spécialisées dans la performance énergétique et les établissements de crédit. Si contribuer au déploiement de ces aides est d'origine volontaire, leur mise en œuvre de bonne foi relève également de la bonne volonté des professionnels. Permettre aux clients de bénéficier du CITE, de *MaPrimeRenov'*, de l'Eco-PTZ ou encore des primes « coupe de pouce », nécessite de déterminer le label RGE, gage de qualité des travaux qui seront réalisés. Ceux-ci doivent être correctement réalisés pour assurer une réelle amélioration de la performance énergétique des logements et poursuivre l'objectif de massification de travaux permettant une véritable amélioration de la performance énergétique du parc résidentiel existant. Néanmoins, les conditions d'obtention de cette mention ne paraissent pas suffisantes pour garantir la qualité des travaux. La critique porte notamment sur la formation dispensée aux professionnels candidats, qui, antérieurement à leur demande de labélisation, n'auraient pas suivi les formations nécessaires. L'accent est alors mis sur l'aspect beaucoup trop théorique de cette formation, à laquelle on constate que les professionnels n'adhèrent pas réellement. En outre, une fois obtenu, certains professionnels n'exercent pas leur activité conformément aux règles du label de manière régulière. La faute aux contrôles de chantiers qui sont, peu fréquents, pas assez aléatoires, et souvent réalisés sur des chantiers finis ce qui ne permet pas d'apprécier les capacités techniques de mise en œuvre des professionnels. Renforcer le label RGE est alors devenu un enjeu dont se sont saisis les pouvoirs publics.

Le législateur a par ailleurs dû accroître l'encadrement de l'activité des entreprises du secteur de la performance énergétique en renforçant la législation relative au démarchage téléphonique, pratique qui avait largement été décriée. Certaines aides à la rénovation énergétique, à cause desquelles les pratiques peu scrupuleuses des professionnels ont largement été développées, sont, en outre, amenées à progressivement disparaître.

Cependant, si les consommateurs sont directement touchés par les agissements des professionnels peu scrupuleux, les entreprises concurrentes vertueuses souffrent également d'une image de leur secteur qui est dégradée. Leur crédibilité est autant mise à mal que celle des aides incitatives à la performance énergétique. Ils pourraient alors eux aussi lutter contre ce fléau, en agissant sur le fondement de l'action en concurrence déloyale. Mettre fin au développement et à la pérennisation des brebis galeuses doit en effet être une action commune, à laquelle les honnêtes entreprises doivent participer. Assainir le secteur professionnel, par la régulation de leur activité, aurait l'avantage de rétablir ce climat de confiance avec les consommateurs, les

encourageant à se lancer dans la rénovation énergétique de leur logement, objectif poursuivi par les aides financières incitatives à la performance énergétique.

Annexes

Annexe 1 – MaPrimeRenov' : revenus plafonds des ménages dits très modestes, modestes et intermédiaires

> Annexe 1

Modifié par Arrêté du 22 décembre 2020 - art.

Plafonds de ressources prévus à l'article 1er

[Cacher le tableau](#)

Nombre de personnes composant le ménage	Ile-de-France (en euros)	PROVINCE (en euros)
1	20 593	14 879
2	30 225	21 760
3	36 297	26 170
4	42 381	30 572
5	48 488	34 993
Par personne supplémentaire	6 096	4 412

NOTA :

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 22 décembre 2020, ces dispositions sont applicables aux demandes de subventions déposées à compter du 1er janvier 2021.

> Annexe 2

Modifié par Arrêté du 22 décembre 2020 - art.

Plafonds de ressources prévus à l'article 2

[Cacher le tableau](#)

Nombre de personnes composant le ménage	Ile-de-France (en euros)	PROVINCE (en euros)
1	25 068	19 074
2	36 792	27 896
3	44 188	33 547
4	51 597	39 192
5	59 026	44 860
Par personne supplémentaire	7 422	5 651

NOTA :

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 22 décembre 2020, ces dispositions sont applicables aux demandes de subventions déposées à compter du 1er janvier 2021.

PLAFONDS DE RESSOURCES DITS "INTERMEDIAIRES"

Cacher le tableau

NOMBRE DE PERSONNES composant le ménage	ILE-DE-FRANCE (en euros)	PROVINCE (en euros)
1	38 184 €	29 148 €
2	56 130 €	42 848 €
3	67 585 €	51 592 €
4	79 041 €	60 336 €
5	90 496 €	69 081 €
Par personne supplémentaire	+ 11 455 €	+ 8 744 €

NOTA :

Conformément à l'article 12 de l'arrêté du 25 janvier 2021 (LOGL2100768A), ces dispositions s'appliquent aux demandes déposées à compter du 1er janvier 2021.

Annexe 2 – MaPrimeRenov’ 2021 : dépenses éligibles à la prime de transition énergétique

Annexe 1

Modifié par Décret n°2021-59 du 25 janvier 2021 - art. 10

DÉPENSES ÉLIGIBLES À LA PRIME DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Les dépenses suivantes, lorsqu'elles satisfont les critères techniques fixés par l'arrêté mentionné au VIII de l'article 2 du présent décret, sont éligibles à la prime :

1. Chaudières à très haute performance énergétique, à l'exception de celles utilisant le fioul comme source d'énergie, pour les immeubles non raccordés à un réseau de chaleur aidé par l'agence visée par la [loi n° 90-1130 du 19 décembre 1990](#) portant création de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie ;
2. Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses :
 - a) Chaudières à alimentation automatique fonctionnant au bois ou autre biomasse ;
 - b) Chaudières à alimentation manuelle fonctionnant au bois ou autres biomasses ;
 - c) Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire indépendants fonctionnant au bois ou autres biomasses ;
3. Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire thermique ou avec des capteurs solaires hybrides thermiques et électriques à circulation de liquide :
 - a) Equipements de production de chauffage fonctionnant à l'énergie solaire thermique ;
 - b) Equipements de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire thermique ;
 - c) Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant avec des capteurs solaires hybrides thermiques et électriques à circulation de liquide ;
4. Pompes à chaleur, autres qu'air/air, dont la finalité essentielle est la production de chauffage ou d'eau chaude sanitaire :
 - a) Pompes à chaleur géothermiques ou solarothermiques, ainsi que l'échangeur de chaleur souterrain associé ;
 - b) Pompes à chaleur air/eau ;
 - c) Pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire ;
5. Equipements de raccordement, ou droits et frais de raccordement pour leur seule part représentative du coût de l'acquisition et de la pose de ces mêmes équipements, à un réseau de chaleur ou de froid, alimenté majoritairement par des énergies renouvelables ou de récupération ;
6. Dépose d'une cuve à fioul ;
7. Systèmes de ventilation mécanique contrôlée double flux autoréglables ou hygroréglables ;
8. Réalisation, en dehors des cas où la réglementation le rend obligatoire, d'un audit énergétique. Pour un même logement, un seul audit énergétique ouvre droit à la prime de transition énergétique ;
9. Isolation thermique des parois vitrées, à la condition que les matériaux installés viennent en remplacement de parois en simple vitrage ;
10. Isolation des murs en façade ou pignon ;
11. Isolation des rampants de toiture et plafonds de combles ;
12. Isolation des toitures terrasses ;
13. Equipements ou matériaux de protection des parois vitrées ou opaques contre les rayonnements solaires, pour les immeubles situés à La Réunion, en Guyane, en Martinique, en Guadeloupe ou à Mayotte.
14. Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2022, prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage ;
15. Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2022, en immeuble bâti individuel, un ensemble de travaux de rénovation énergétique visant à améliorer la performance globale du logement et permettant d'atteindre une efficacité énergétique minimale fixée par arrêté.

NOTA :

Conformément à l'article 11 du décret n° 2021-59 du 25 janvier 2021, ces dispositions s'appliquent aux demandes déposées à compter du 1er janvier 2021.

Annexe 3 – MaPrimeRenov' 2020 : montant de la prime

Tableau 1 : Dépenses mentionnées au 1 de l'article 2 du décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 et au 1 de l'article 2 du présent arrêté	Prime à la transition énergétique		Plafond de dépense éligible (€ TTC)
	Ménages aux ressources très modestes	Ménages aux ressources modestes	
Chaudières à très haute performance énergétique, à l'exception de celles utilisant le fioul comme source d'énergie, mentionnées au 1 de l'annexe 1	1 200 €	800 €	4 000 €
Chaudières à alimentation automatique fonctionnant au bois ou autres biomasse, mentionnées au a du 2 de l'annexe 1	10 000 €	8 000 €	18 000 €
Chaudières à alimentation manuelle fonctionnant au bois ou autres biomasse, mentionnées au b du 2 de l'annexe 1	8 000 €	6 500 €	16 000 €
Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire indépendants fonctionnant au bois ou autres biomasses, mentionnés au c du 2 de l'annexe 1 :			
Poêles à granulés, cuisinières à granulés	3 000 €	2 500 €	5 000 €
Poêles à bûches, cuisinières à bûches	2 500 €	2 000 €	4 000 €
Foyers fermés, inserts	2 000 €	1 200 €	4 000 €
Equipements de production de chauffage fonctionnant à l'énergie solaire thermique, mentionnés au a du 3 de l'annexe 1	8 000 €	6 500 €	16 000 €
Equipements de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire thermique, mentionnés au b du 3 de l'annexe 1	4 000 €	3 000 €	7 000 €
Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant avec des capteurs solaires hybrides thermiques et électriques à circulation de liquide, mentionnés au c du 3 de l'annexe 1	2 500 €	2 000 €	4 000 €
Pompes à chaleur géothermiques ou solarothermiques, mentionnées au a du 4 de l'annexe 1	10 000 €	8 000 €	18 000 €
Pompe à chaleur air/ eau, mentionnée au b du 4 de l'annexe 1	4 000 €	3 000 €	12 000 €
Pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire, mentionnées au c du 4 de l'annexe 1	1 200 €	800 €	3 500 €
Equipements de raccordement, ou droits et frais de raccordement, à un réseau de chaleur ou de froid, mentionnés au 5 de l'annexe 1	1 200 €	800 €	1 800 €
Dépose d'une cuve à fioul, mentionnée au 6 de l'annexe 1	1 200 €	800 €	1 250 €
Systèmes de ventilation mécanique contrôlée double flux autoréglables ou hygroréglables, mentionnés au 7 de l'annexe 1	4 000 €	3 000 €	6 000 €
Audit énergétique, mentionné au 8 de l'annexe 1	500 €	400 €	800 €
Isolation thermique des parois vitrées, mentionnée au 9 de l'annexe 1	100 €/ équipement	80 €/ équipement	1 000 €/ équipement
Isolation des murs en façade ou pignon, mentionnée au 10 de l'annexe 1 :			
Isolation des murs par l'extérieur	75 €/ m2	60 €/ m2	150 €/ m2
Isolation des murs par l'intérieur	25 €/ m2	20 €/ m2	70 €/ m2
Isolation des rampants de toiture et plafonds de combles, mentionnée au 11 de l'annexe 1 :	25 €/ m2	20 €/ m2	75 €/ m2
Isolation des toitures terrasses, mentionnée au 12 de l'annexe 1	100 €/ m2	75 €/ m2	180 €/ m2
Equipements ou matériaux de protection des parois vitrées ou opaques contre les rayonnements solaires, pour les immeubles situés à La Réunion, en Guyane, en Martinique, en Guadeloupe ou à Mayotte, mentionnés au 13 de l'annexe 1	25 €/ m2	20 €/ m2	200 €/ m2

Annexe 4 – CITE Transitoire 2020 : revenus planchers des ménages dits intermédiaires.
Primes « coup de pouce isolation et chauffage » : revenus plafonds des ménages dits modestes

Nombre de personnes composant le ménage	Île-de-France	Autres régions
1	25 068	19 074
2	36 792	27 896
3	44 188	33 547
4	51 597	39 192
5	59 026	44 860
Par personne supplémentaire	+ 7 422	+ 5 651

Annexe 5 – CITE Transitoire 2020 : montant forfaitaires

Nature de la dépense	Montant	
	Ménages remplissant les conditions de revenus mentionnées aux a ou b du 4 bis	Ménages ne remplissant pas la condition de revenus mentionnée au 2° des a ou b du 4 bis
Matériaux d'isolation thermique des parois vitrées à la condition que ces mêmes matériaux viennent en remplacement de parois en simple vitrage mentionnés au 2° du b du 1	40 €/ équipement	(Sans objet)
Matériaux d'isolation thermique des parois opaques mentionnés au 3° du b du 1	15 € par mètre carré pour l'isolation des murs en façade ou pignon par l'intérieur, des rampants de toiture et plafonds de combles aménagés ou aménageables	10 € par mètre carré pour l'isolation des murs en façade ou pignon par l'intérieur, des rampants de toiture et plafonds de combles aménagés ou aménageables
	50 € par mètre carré pour l'isolation des murs en façade ou pignon par l'extérieur, des toitures-terrasses	25 € par mètre carré pour l'isolation des murs en façade ou pignon par l'extérieur, des toitures-terrasses
Équipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses ou à l'énergie solaire thermique mentionnés au 1° du c du 1	4 000 € pour les chaudières à alimentation automatique fonctionnant au bois ou autres biomasses	(Sans objet)
	3 000 € pour les systèmes solaires combinés	
	3 000 € pour les chaudières à alimentation manuelle fonctionnant au bois ou autres biomasses	
	2 000 € pour les chauffe-eaux solaires individuels	
	1 500 € pour les poêles à granulés et cuisinières à granulés	
	1 000 € pour les poêles à bûches et cuisinières à bûches	
	1 000 € pour les équipements de chauffage ou de production d'eau chaude fonctionnant avec des capteurs solaires hybrides thermiques et électriques à circulation de liquide	
Pompes à chaleur, autres que air/ air, mentionnées au 3° du c du 1	4 000 € pour les pompes à chaleur géothermiques	(Sans objet)
	2 000 € pour les pompes à chaleur air/ eau	
	400 € pour les pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire	
Équipements de raccordement à un réseau de chaleur et/ ou de froid, et droits et frais de raccordement mentionnés au d du 1	400 €	(Sans objet)
Système de charge pour véhicule électrique mentionné au i du 1	300 €	300 €
Équipements ou matériaux de protection des parois vitrées ou opaques contre les rayonnements solaires mentionnés au j du 1	15 € par mètre carré	(Sans objet)
Audit énergétique mentionné au l du 1	300 €	(Sans objet)
Dépose de cuve à fioul mentionnée au m du 1	400 €	(Sans objet)
Équipements de ventilation mécanique contrôlée à double flux mentionnés au n du 1	2 000 €	(Sans objet)
Bouquet de travaux pour une maison individuelle mentionné au o du 1	150 € par mètre carré de surface habitable	(Sans objet)

Annexe 6 – Montant des primes « coup de pouce chauffage et isolation »

Montants de primes Coup de pouce chauffage

	Chaudière biomasse performante	Pompe à chaleur air/eau ou eau/eau	Système solaire combiné	Pompe à chaleur hybride	Raccordement à un réseau de chaleur EnR&R	Chaudière au gaz à très haute performance énergétique
Prime ménage modeste en euros	4 000	4 000	4 000	4 000	700	1 200
Prime autres ménages en euros	2 500	2 500	2 500	2 500	450	600

La charte Coup de pouce isolation prévoit les montants de primes suivants depuis le 1^{er} septembre 2020 et jusqu'au 31 décembre 2021 :

Montants de primes Coup de pouce isolation

	Isolation des combles et toitures	Isolation des planchers bas
Prime ménage modeste	20€/m ² d'isolant posé	20€/m ² d'isolant posé
Prime autres ménages	10€/m ² d'isolant posé	10€/m ² d'isolant posé

Bibliographie

Ouvrages généraux (traités, manuels)

BERGEL Jean-Louis ; CASSIN Isabelle ; EYROLLES Jean-Jacques ; LIARD Jean-Jacques ; GARNIER Céline, Le Lamy droit immobilier, Juin 2020.

BOUBLI Bernard, Répertoire de droit civil, Contrat d'entreprises – Responsabilité des constructeurs, Nov. 2016.

CHAGNY Muriel ; BERLEMONT Jérémy, Le Lamy droit économique, Nov. 2020

PETIT Franck, Droit et loyauté, Dalloz, Collection Thèmes et commentaires, Mars 2015.

PICOD Yves ; AUGUET Yves ; DORANDEU Yvan, Répertoire de droit commercial - Concurrence déloyale, Oct. 2010

N. SAUPHANOR-BROUILLAUD, C. AUBERT DE VINCELLES, G. BRUNAU ET L. USUNIER, Les contrats de consommation. Règles communes, Traité de droit civil, J. Ghestin (dir.) : LGDJ, 2ème éd., 2018

TILLOY Céline, Concurrence déloyale – Action en concurrence déloyale, JCI Procédures Formulaire, Fasc. 10, 25 janv. 2021.

Thèses et ouvrages spéciaux (thèse, actes de colloques, rapports, etc)

ETU- Dictionnaire Permanent Construction et urbanisme – Réglementation thermique (RT), Mise à jour de mai 2021 – 15. Mentions RGE – « Reconnu garant de l'environnement » / « Qualification-chantier ».

Articles

AUBRY Hélène, La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation : de réels apports pour la protection des consommateurs, Revue Lamy Droit civil, n°115, 1er mai 2014

DAVIGNON Jean-François ; POUMAREDE, 2015 : Des assouplissements bien tempérés, Droit et patrimoine, n° 257, 1er avril 2016, Vers de nouvelles frontières pour la responsabilité des entreprises ? Jurisprudence et législation, Chroniques, Droit immobilier

GUERIN Martin, Véhicules hors d'usage – Inobservation de la réglementation ICPE et distorsion de concurrence, Environnement n°5, Mai 2014, comm. 37

HILI Pauline, La dimension concurrentielle du droit de l'environnement dans le domaine des déchets, Bulletin du Droit de l'Environnement Industriel, n°50, 1^{er} mars. 2014

LAMOUREUX Marie, La lutte contre les pratiques déloyales dans le secteur des énergies renouvelables, La Semaine Juridique Entreprise et Affaires n°27, 5 juil. 2018, 1362.

LAMOUREUX Marie, Jurisprudence, Rendez-vous, Le mot du mois, Energie, Revue Lamy Droit civil, n°171, 1^{er} juin 2019

LAMOUREUX Marie, Le droit privé des contrats au service de la transition énergétique, Energie – Environnement – Infrastructures n°8-9, Août 2019, étude 12 12

MAUROUX Amélie, Le crédit d'impôt dédié au développement durable : une évaluation économétrique, Cairn, Economie & Prévision, n°20114/1-2 (n°204-205). [Le crédit d'impôt dédié au développement durable : une évaluation économétrique | Cairn.info](#)

N. SAUPHANOR-BROUILLAUD, « Les sanctions des règles protectrices des consommateurs dans la loi relative à la consommation », RDC 2014, p. 471, sp. n° 2 et s.

PIROVANO Antoine, La concurrence déloyale en droit français, Revue internationale de droit comparé, Vol. 26 n°3, Juillet- septembre 1974

RAINAUD Anne, Les certificats d'économies d'énergie : nature hybride d'un outil de l'Etat piloté par les acteurs économiques, Revue juridique de l'environnement, Volume 41, Janv. 2016

SID AHMED Karim, Les mesures fiscales incitatives à la « construction verte », Droit et Patrimoine, n° 227, 1er juillet 2013

TREBULLE François-Guy, Environnement et concurrence : la loyauté consacrée !, Environnement n° 4, Avr. 2014

CONSOMMATION, LOGEMENT ET CADRE DE VIE, Foires et salons restez sur vos gardes, 24 avr. 2017 [Foires et salons : restez sur vos gardes \(clcv.org\)](#)

Web :

Le protoxyde d'azote – N2O. Agence de la transition écologique (ADEME), 27 avr. 2020, Web, <https://www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/reduire-emissions-polluants/dossier/protoxyde-dazote-n2o/definition-sources-demissions-impacts-protoxyde-dazote>

Charte d'engagement relative à la « Reconnaissance Grennelle Environnement » des signes de qualité délivrés aux entreprises réalisant des travaux concourant à améliorer la performance énergétique des bâtiments. Agence de la transition écologique (ADEME), 9 nov. 2011. [Microsoft Word - charte signes de qualite.doc \(ademe.fr\)](#)

Pourquoi faire ?. Agence de la transition écologique (ADEME), 20 déc. 2019, Web, <https://www.faire.gouv.fr/pourquoi-faire>

Amendement N° II-127. Assemblée Nationale, 30 oct. 2019, Web, <https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/amendements/2272C/AN/1274.pdf>

Question n°31352 – Arnaques liées au dispositif « isolation des maisons d'habitation à 1 euro », Assemblée Nationale, 28 juil. 2020, Web, <https://questions.assemblee-nationale.fr/q15/15-31352QE.htm>

BELLAMY Alexandra, *Bientôt un médiateur national de la rénovation énergétique ?* 28 août 2019 Home énergie [Bientôt un médiateur national de la rénovation énergétique ? - Maison & Travaux \(maison-travaux.fr\)](#)

BELIN Marie-Anne ; LEFORT François, *Evaluation du dispositif « reconnu garant de l'environnement » RGE, Rapport n°011019601*. Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable, Août 2017, Web, [011019-01_rapport-publie.pdf \(developpement-durable.gouv.fr\)](#)

BOURDELLES Marie, *Rénovation énergétique – Une société condamnée*, 25 sept. 2020, UFC Que Choisir [Rénovation énergétique - Une société condamnée - Actualité - UFC-Que Choisir](#)

Quel bilan de la troisième période des certificats d'économies d'énergie ?. Certinergy, Web, <https://www.certinergy.com/actualite/quel-bilan-de-la-troisieme-periode-des-certificats-deconomies-denergie/>

CHESNAIS Elisabeth, Rénovation énergétique – Analyse des devis et des prix de 10 maisons individuelles, 26 nov. 2016, UFC Que Choisir, Web, [Rénovation énergétique - Analyse des devis et des prix de 10 maisons individuelles - Enquête - UFC-Que Choisir](#)

CHESNAIS Elisabeth, Rénovation énergétique – Les professionnels n'assurent pas, 26 nov. 2016, UFC Que Choisir, Web, [Rénovation énergétique - Les professionnels n'assurent pas - Enquête - UFC-Que Choisir](#)

CHESNAIS Elisabeth, Rénovation énergétique – Une nouvelle enquête accablante, 7 févr. 2017, UFC Que Choisir, Web, [Rénovation énergétique - Une nouvelle enquête accablante - Actualité - UFC-Que Choisir](#)

CHESNAIS Elisabeth, Arnaques à la rénovation énergétique – La DGCCRF s'attaque aux fraudeurs, 7 oct. 2019, UFC Que Choisir, Web, [Arnaques à la rénovation énergétique - La DGCCRF s'attaque aux fraudeurs - Actualité - UFC-Que Choisir](#)

La Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP). Direction générale des finances publiques, Web, [La Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages \(DHUP\) | immobilier- etat.gouv.fr](#)

Chaudière à condensation. ENGIE Particuliers. Web, <https://particuliers.engie.fr/economies-energie/travaux/chauffage/type-chaudiere/chaudiere-a-condensation.html>

Pédagogie sur les règles de l'art. Fédération française du bâtiment, 2014, Web, https://www.ffbatiment.fr/federation-francaise-du-batiment/laffb/mediatheque/batime-tiers.html?ID_ARTICLE=2144

L'effet de serre, un phénomène naturel exacerbé par l'homme. GEO, 27 janv. 2017, Web, <https://www.geo.fr/environnement/l-effet-de-serre-un-phenomene-naturel-exacerbe-par-l-homme-166950>

Entrepreneur. Larousse, Web, <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/entrepreneur/30066>

Le médiateur de la rénovation énergétique. Harmonie, Web, [Le médiateur de la rénovation énergétique - Harmonie](#)

Emissions de gaz à effet de serre par activité – Données annuelles de 1990 à 2019. Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE), 9 mars 2021, Web, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2015759#:~:text=sources%20non%2Danthropiques.-,Lecture%20%3A%20en%202019%2C%20le%20secteur%20d'activit%C3%A9%20du%20transport.%3A%20Citepa%2C%20rapport%20Secten%202020.>

Arrêté du 24 mai 2013 relatif aux plafonds de ressources applicables à certains bénéficiaires des subventions de l'Agence nationale de l'habitat, Annexe 1. Légifrance, Web, [Arrêté du 24 mai 2013 relatif aux plafonds de ressources applicables à certains bénéficiaires des subventions de l'Agence nationale de l'habitat - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique, Annexe 1. Légifrance, Web, [Décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime transition énergétique, Annexe 1. Légifrance, Web, [Arrêté du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Article 200 quater, code général des impôts. Légifrance, Web, [Article 200 quater - Code général des impôts - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

LEJOUX Christine, *Rénovation énergétique : l'idée d'un médiateur fait son chemin*, Batiactu, 29 août 2019, Web, [Rénovation énergétique : l'idée d'un médiateur fait son chemin \(batiactu.com\)](#)

La Cour de cassation élargit la décennale au défaut de performance énergétique. Le Moniteur, 13 déc. 2013, Web, [La Cour de cassation élargit la décennale au défaut de performance énergétique \(lemoniteur.fr\)](http://www.lemoniteur.fr)

Comment se déroule une médiation de l'énergie : les 2 étapes. Médiateur national de l'énergie, Web, <https://www.energie-mediateur.fr/le-mediateur/presentation/le-deroulement-de-la-mediation/>

L'effet de serre. Météo France, Web, [Effet de serre : définition, gaz à effet serre \(GES\), réchauffement climatique - Météo-France \(meteofrance.fr\)](http://www.meteofrance.fr)

Comment bénéficier de la prime Coup de pouce économies d'énergie ?. Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, 10 mars 2021, Web, <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/prime-economies-energie#>

Gare aux Escrocs. Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, 2016, Web, [Rénovation énergétique : gare aux escrocs ! | economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

Loi Consommation : lutte contre le démarchage abusif. Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, Web, [Loi Consommation : lutte contre le démarchage abusif | economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

Lutte contre la fraude en matière de rénovation énergétique. Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, Nov. 2019, Web, <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/lutte-contre-la-fraude-en-matiere-de-renovation-energetique>

Professionnels du bâtiment : comment obtenir la mention « reconnu garant de l'environnement (RGE) ?. Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, 12 nov. 2019, Web, [Professionnels du bâtiment : comment obtenir la mention « reconnu garant de l'environnement » \(RGE\) ? | economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

Sanctions dans le secteur de la rénovation énergétique : l'action répressive de la DGCCRF porte ses fruits. Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, 27 janv. 2020, Web, [Sanctions dans le secteur de la rénovation énergétique : l'action répressive de la DGCCRF porte ses fruits | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/actualites/sanctions-dans-le-secteur-de-la-renovation-energetique-l-action-repressive-de-la-dgccrf-porte-ses-fruits)

Bilan énergétique de la France pour 2019. Ministère de la transition écologique - Données et études statistiques, 27 janv. 2021, Web, [Bilan énergétique de la France pour 2019 | Données et études statistiques \(developpement-durable.gouv.fr\)](https://developpement-durable.gouv.fr/actualites/bilan-energetique-de-la-france-pour-2019-donnees-et-etudes-statistiques)

Cadre européen énergie-climat. Ministère de la Transition Ecologique, 19 févr. 2021, Web, [https://www.ecologie.gouv.fr/cadre-europeen-energie-climat \(Ministère de la Transition écologique\)](https://www.ecologie.gouv.fr/cadre-europeen-energie-climat)

Datalab – Chiffres clés de l'énergie – Edition 2020. Ministère de la Transition Energétique, Sept. 2020, Web, https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/sites/default/files/2020-09/datalab_70_chiffres_cles_energie_edition_2020_septembre2020.pdf

Dispositif des Certificats d'économies d'énergie. Ministère de la Transition Ecologique, 4 juin 2021, Web, <https://www.ecologie.gouv.fr/dispositif-des-certificats-deconomies-denergie>

Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC). Ministère de la Transition Ecologique, 12 mai 2021, Web, [Direction générale de l'énergie et du climat \(DGEC\) | Ministère de la Transition écologique \(ecologie.gouv.fr\)](https://www.ecologie.gouv.fr/direction-generale-de-lenergie-et-du-climat)

Dossier de presse - Les nouveautés MaPrimeRénov'. Ministère de la Transition Ecologique, 11 janv. 2021, Web, [19164_maPrimeRenov_DP_Janvier_2021.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](https://www.ecologie.gouv.fr/actualites/19164_maPrimeRenov_DP_Janvier_2021.pdf)

POTIRON Virginie, *Travaux : Tout savoir sur la mention RGE délivrée aux professionnels.* Institut National de la Consommation, 18 déc. 2020, Web, <https://www.inc-conso.fr/content/travaux-tout-savoir-sur-la-mention-rge-delivree-aux-professionnels>

Qu'est ce que la pollution à l'Ozone ?. Sciences et Avenir, 6 août 2018, Web, https://www.sciencesetavenir.fr/nature-environnement/pollution/qu-est-ce-que-la-pollution-a-l-ozone_126523

Démarchage à la rénovation énergétique – Responsabiliser les établissements bancaires pour mettre un terme aux pratiques délétères du secteur. UFC QUE CHOISIR, Févr. 2018, Web, <https://www.actu-environnement.com/media/pdf/news-30612-demarchage-renov-ufcquechoisir.pdf>

Oxford Dictionaries declares 'climate emergency' the word of 2019. The Guardian, 21 nov. 2019, Web, <https://www.theguardian.com/environment/2019/nov/21/oxford-dictionaries-declares-climate-emergency-the-word-of-2019>

Pompes à chaleur : se chauffer avec la géothermie. TOTAL Energies, 13 nov. 2018, Web, https://total.direct-energie.com/particuliers/parlons-energie/dossiers-energie/energie-renouvelable/pompes-a-chaaleur-se-chauffer-avec-la-geothermie?gclid=EA1aIQob-ChMI5emtq5n27gIV2NnVCh3_eAJnEAAYAyAAEgLpgvD_BwE

Démarchage téléphonique – Notre combat contre ce fléau, UFC QUE CHOISIR, 21 août 2020 , Web, [Démarchage téléphonique - Notre combat contre ce fléau - Présentation - UFC-Que Choisir](#)

Enquête Rénovation énergétique – Les professionnels à nouveau lourdement discrédités, UFC QUE CHOISIR, 27 mars. 2019, Web, [Rénovation énergétique, les professionnels à nouveau lourdement discrédités - UFC-Que Choisir](#)

Index

A		F	
Abus de faiblesse.....	n°27	Foires et salons	n°38
Assurance décennale	n°59		
C		G	
Certificats d'Économies d'Énergie (CEE)	n°111	Garantie décennale	<i>Voir</i> Assurance décennale
Concurrence déloyale	n°140		
Action en concurrence déloyale - Conditions de fond	n°145		
Action en concurrence déloyale - Faute	n°148		
Théorie de la concurrence déloyale	n°141		
Contrat hors établissement			
Contrepartie	n°37		
Droit de rétractation			
Sanctions administratives	n°80		
Notion	n°32		
Obligation d'information précontractuelle	n°33		
Sanctions civiles	n°67		
Sanctions pénales.....	n°82		
Obligation d'information précontractuelle (DGCCRF)			
Sanctions administratives	n°78		
Crédit affecté	<i>Voir</i> Crédit lié		
Crédit d'Impôt à la Transition Energétique (CITE) ..	n°100		
CITE transitoire	n°103		
Crédit d'Impôt au Développement Durable (CIDD) ..	n°97		
Crédit lié	n°41		
D		M	
Défaut de conformité	n°43	<i>MaPrimeRenov'</i>	n°101
Sanctions		Médiation.....	n°52
Sanction civile	n°74		
Sanctions administratives	n°80		
Démarchage téléphonique			
Evolution législative	n°134		
Pratique commerciale agressive	n°24		
Direction Générale de la Concurrence, de la			
Consommation et de la Répression des Fraudes			
Pouvoirs post-contrôle.....	n°78		
Direction Générale de la Concurrence, de la			
Consommation et de la Répression des Fraudes			
(DGCCRF)			
Généralités	n°76		
Pouvoirs d'enquête.....	n°77		
E		O	
Éco-Prêt à Taux Zéro (Éco-PTZ)	n°106	Obligation générale de sécurité	n°48
		Sanctions	
		Sanctions administratives	n°80
		Sanctions civiles	n°74
		Sanctions pénales.....	n°81
		Opérations " <i>Coup de pouce</i> "	n°113
		" <i>Coup de pouce chauffage</i> "	n°113, n°139
		" <i>Coup de pouce isolation</i> "	n°113, n°139
		P	
		Pratiques commerciales	
		Notion	n°12
		Pratiques commerciales agressives.....	n°24
		Pratiques commerciales trompeuses	n°13
		Par action	n°14
		Par omission.....	n°20
		Sanctions	
		Sanctions administratives	n°78
		Sanctions civiles	n°63
		Sanctions pénales.....	n°81
		Prévention.....	n°84
		Articles et enquêtes.....	n°86
		Conseils et accompagnement.....	n°90
		R	
		Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)	n°115
		Action en concurrence déloyale.....	n°150
		Label controversé.....	n°122
		Label de qualité.....	n°116
		Pratiques commerciales trompeuses	n°14

Table des matières

Introduction	7
Titre 1 - L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par le droit de la consommation	12
Chapitre 1. Une politique ternie par des actes illicites d'une minorité de professionnels	12
Section 1 : Pratiques commerciales déloyales	12
§1 Une masse de pratiques commerciales trompeuses	13
§2 Pratiques commerciales agressives.....	18
Section 2 : Irrespect des droits protecteurs du consommateur.....	20
Chapitre 2 - Une pluralité de remèdes	30
Section 1 : La réparation du préjudice subi par les consommateurs	30
§1 La tentative de réparation par les procédures extrajudiciaires, entre médiation et garantie décennale	30
§2 La réparation du préjudice par le juge civil.	36
Section 2 : L'indispensable répression des professionnels et l'urgence de la prévention.	43
§1 La répression par l'administration et le juge pénal.	43
§2 La prévention par l'information et le conseil des organismes publics et privés.	47
Titre 2 - L'effectivité de la politique d'incitation à la performance énergétique par la régulation du secteur professionnel	52
Chapitre 1 - Devenir un prestataire engagé de qualité.....	52
Section 1 : Une implication environnementale et sociale encadrée	52
§1 Une aide publique en mutation pour une meilleure équité sociale	53
§2 Une pluralité d'acteurs privés à la transition énergétique.....	57
Section 2 : Un label de qualité controversé.....	62
Chapitre 2 - Du renforcement de la réglementation existante à l'action des professionnels	71
Section 1 : Régulation professionnelle par la réglementation.....	71
§2 Vers une suppression des dispositifs d'aides financières détournées par les professionnels malveillants.	75
Section 2 : L'action en concurrence déloyale au service de l'environnement.....	76
§1 L'action en concurrence déloyale comme moyen de régulation du secteur professionnel ...	77
§2 La chasse aux « brebis galeuses » par le droit de la concurrence déloyale	80

Conclusion.....	85
Annexes	88
Bibliographie	95
Index	103
Table des matières	104