



Vigilance vis-à-vis des démarches frauduleuses



Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

Sommaire

1. Contexte

2. Vue d'ensemble des fraudes les plus fréquentes

3. Bons réflexes à adopter

4. Mesures prises par l'Etat

1. Contexte



- 2023 – Contrôle par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) :
 - ✓ **800 opérateurs** du secteur
 - ✓ Plus de **50% présentaient des anomalies**, à des degrés de gravité divers.
(Taux de non-conformité **non représentatif du secteur de la rénovation** car ciblage de l'enquête)
 - ✓ 25% des établissements ont donné lieu à des suites répressives (soit près de 200 procès-verbaux pénaux et amendes administratives)
- 2024
 - ✓ **229 M€ ont déjà été évités ;**
 - ✓ Nouveaux montages frauduleux. Adaptation du processus d'instruction ;
- 2025
 - ✓ **5 000 dossiers frauduleux** sur la **rénovation d'ampleur**
 - ✓ **8 000 dossiers de monogestes** ont été détectés et sont rejetés ;



2. Vue d'ensemble des fraudes les plus fréquentes



Escroquerie, usage de faux

- **Dossier fictif** monté en usurpant l'identité du ménage
 - ❖ Faux devis
 - ❖ Fausses factures
- Dossier contenant un **faux document**
 - ❖ Taxe foncière
 - ❖ Facture
 - ❖ Avis d'imposition



Usurpation d'identité

- Dossier déposé au nom d'une personne **sans qu'elle ne le sache**
- Identité d'une **entreprise** ou d'un **sous-traitant RGE** usurpée



2. Vue d'ensemble des fraudes les plus fréquentes



Pratiques commerciales trompeuses / agressives

- **Vice de consentement** : Après contact avec le ménage, réalisation d'un dossier malgré le refus du ménage
- **Abus d'ignorance ou de faiblesse** : après démarchage, engagement dans les travaux sans l'ensemble des éléments pour décider en pleine conscience.
- **Usurpation de l'identité des services publics** : Aucun démarchage des services publics pour la rénovation énergétique et les aides financières. Aucune entreprise ne peut se revendiquer de l'ANAH (Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat) ou d'un organisme public pour démarcher.
- **Surfacturation, devis gonflés, doubles factures** (différentes entre celle du ménage et celle des services de l'Etat)
- **Démarchage commercial agressif**
 - ❖ Vente forcée
 - ❖ Informations données erronées
 - ❖ Sentiment d'obligation
- **Démarchage agressif du mandataire** qui impose des professionnels pour l'exécution des travaux



2. Vue d'ensemble des fraudes les plus fréquentes



Qualité des travaux

- Travaux non ou mal réalisés
- Incohérence avec les travaux chiffrés



3. Bons réflexes à adopter



- **Vous voulez faire des économies d'énergie ?** Prenez contact avec votre [Espace Conseil France Rénov'](#)
- Pour la rénovation énergétique, le **démarchage téléphonique est interdit**. En règle générale, les services publics ne démarchent pas.
- **Protégez-vous en cas de démarchage !** Ne pas donner ses coordonnées bancaires ni votre numéro fiscal.
- **Méfiez-vous des simulateurs d'aides sur internet**. Ils récupèrent les données pour les revendre. Conseil d'utiliser la [plateforme France Rénov'](#).



SimulateurRénov'

- **Ne signez jamais de document lors d'une première visite !** Laissez-vous un temps de réflexion, faites des devis comparatifs. Vous pouvez vous appuyer sur les [méthodes d'analyses de devis](#) élaborées en partenariat avec les artisans partenaires de Toulouse Métropole.
- **Rappel sur les salons** : Pas de délai de rétractation !

3. Bons réflexes à adopter



- **Soyez vigilant !** Un crédit peut-être dissimulé dans les documents présentés. Vérifiez que le délai de rétractation de 14 jours est bien mentionné sur le document. Vérifiez que l'entreprise est bien RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) pour les travaux que vous souhaitez réaliser - [Trouvez un professionnel RGE et ou un architecte | France Rénov'](#)



- **Prenez garde aux offres trop alléchantes !** Rentabilité excessive ? Temps de retour sur investissement très faible ? rapprochez-vous de votre [Espace Conseil France Rénov'](#).
- En cas de doutes, **composez de manière préventive un dossier complet en traçant par écrit les différents échanges** ; mails, comptes rendus des échanges téléphoniques ou de vive voix, courrier avec AR,...
- **Ne signez pas d'attestation de fin de travaux** avant qu'ils ne soient terminés surtout si vous avez contracté un crédit. Réceptionnez les travaux avec vigilance, vérifiez leur conformité avec le devis.

4. Mesures prises par l'Etat

Cadre législatif

Proposition de loi "contre toutes les fraudes aux aides publiques" adoptée le mercredi 21 mai par le Parlement. La loi prévoit notamment de :

- ✓ **Permettre un meilleur partage d'informations entre administrations**, notamment concernant les différents signalements ;
- ✓ **Renforcer l'interdiction du démarchage téléphonique** aux travaux de rénovation énergétique et l'élargir aux travaux d'adaptation à la perte d'autonomie et au handicap ;
- ✓ **Obliger les messages publicitaires relatifs à la rénovation énergétique à faire référence au service public de la rénovation de l'habitat ;**
- ✓ **Limiter à 2 le nombre de rangs de sous-traitance** dans les chantiers financés par l'Anah, qu'il s'agisse de la rénovation énergétique ou de l'adaptation des logements au handicap, et encadrer la possibilité pour une entreprise non RGE de facturer les travaux. Cette dernière disposition vise plus particulièrement les grandes surfaces de bricolage.



4. Mesures prises par l'Etat



Cadre législatif

[Arrêté du 25 avril 2025](#) modifie l'arrêté du 21 décembre 2022 relatif à la mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat pour faire évoluer le cadre réglementaire du dispositif Mon Accompagnateur Rénov' : simplifier la procédure d'agrément, sécuriser le parcours usager et lutter contre la fraude :

- ✓ **Durée de validité de l'agrément maximale de 5 ans.**
- ✓ Les entreprises labellisées « **RGE probatoire** » **ne sont plus éligibles à l'agrément.**
- ✓ **Sécurisation des procédures de retrait de l'agrément.** Les motifs de retraits sont désormais précisés par arrêté.
- ✓ **En cas de suspension ou de retrait d'agrément le MAR a l'obligation de prévenir ses clients.**

4. Mesures prises par l'Etat



Cadre législatif

- La **loi de Thomas CAZENAVE**, adoptée en mai 2025 et en attente de promulgation, doit permettre à l'Etat de développer de nouveaux outils pour mieux détecter la fraude et condamner les délinquants.
- Un décret d'application de la loi contre la fraude aux aides publiques sera soumis à concertation d'ici la fin de l'été.
Il permettra de nommer publiquement les entreprises frauduleuses et de renforcer les sanctions contre elles.

Mise en pause de MaPrimeRénov' Rénovation d'ampleur

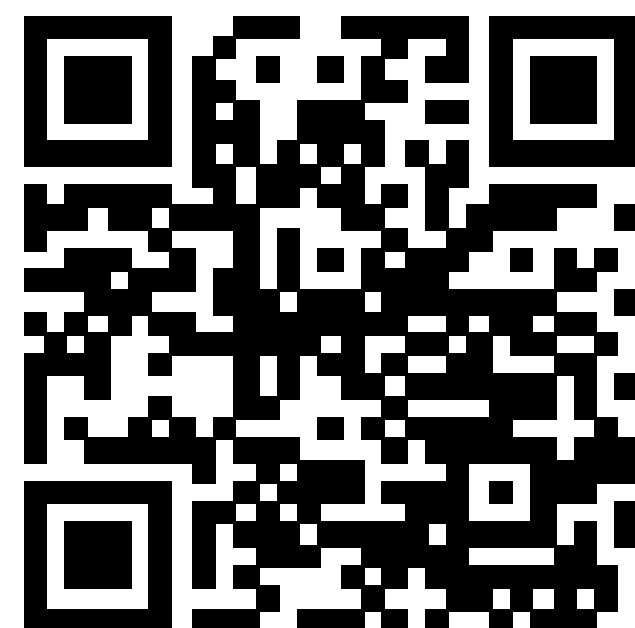
- Les **suspensions et retraits d'agrément** pour les entreprises frauduleuses commencent dès le mois d'**août**.

4. Mesures prises par l'Etat



Démarches de signalement

[SignalConso](#)



[France Renov'](#)



Formulaire de signalement

Vous voulez signaler un problème relatif à une entreprise RGE, merci de vous rapprocher de l'organisme de qualification concerné via ce formulaire. Remplissez les champs obligatoires, puis cliquez sur "Envoyer" pour valider votre demande.

Vous pouvez aussi :

- ✓ Contacter par téléphone **RéponseConso** au 0 809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé)
- ✓ Contacter par courrier la **DGCCFR** – RéponseConso – B.P.60 – 34935 Montpellier Cedex 9
- ✓ **En cas d'escroquerie** (prime détournée, travaux jamais réalisés...), déposez plainte auprès de la gendarmerie ou de la police

Plus le signalement est détaillé, meilleure sera l'efficacité du traitement de celui-ci par les services dédiés



Conclusion

- ✓ La **rénovation énergétique** n'a pas besoin de mensonges pour être **performante et efficace** ;
- ✓ Il est important de **prendre son temps** pour élaborer son projet ; se laisser le temps de réfléchir, de comparer, de se renseigner est le meilleur moyen d'éviter les arnaques
- ✓ Des **accompagnements** existent (Espace Conseil France Rénov', ADIL, Associations de consommateurs, option aide juridique des assurances, ...) ;
- ✓ Les aides financières sont régies par un **cadre législatif officiel** ; méfiez vous des "nouveaux" dispositifs aux contours flous
- ✓ En cas de doutes, **rétractez-vous** immédiatement
- ✓ La qualité d'une prestation a un **coût** qui peut s'étudier et s'expliquer dans certains cas.

Il est tout à fait possible de finaliser un projet performant dans de très bonnes conditions :-)

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

Temps pour les échanges

