



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

La secrétaire d'État auprès du ministre de  
l'Économie et des Finances

à

Mesdames et Messieurs les préfets de région,  
Mesdames et Messieurs les préfets de département,  
Messieurs les préfets de police de Paris et  
Marseille,

Paris, le **08 OCT. 2019**

**OBJET : Lutte contre les fraudes à la rénovation thermique – campagne de communication**

La rénovation énergétique de l'habitat est une priorité pour le Gouvernement. Permettre à nos concitoyens de faire des économies d'énergie est en effet un levier indispensable pour réduire leur empreinte carbone et ainsi protéger notre environnement et notre climat, mais également pour faire baisser leur facture énergétique et donc gagner du pouvoir d'achat.

Or, de trop nombreux consommateurs sont trompés, voire parfois escroqués, par des professionnels peu scrupuleux. Ces fraudes induisent un préjudice économique parfois dramatique pour des ménages qui peuvent perdre plusieurs dizaines de milliers d'euros et une concurrence déloyale pour les professionnels vertueux qui pâtissent d'un climat négatif. C'est par ailleurs une politique publique prioritaire qui risque d'être mise à mal : ces fraudes conduisent à une mauvaise utilisation des fonds publics - les travaux sont souvent mal exécutés, les mécanismes incitatifs mis en place par l'État étant *in fine* captés par des escrocs - et à une perte de confiance des consommateurs qui pourraient renoncer à des travaux.

Ces fraudes doivent par conséquent être combattues avec vigueur.

Je sais que depuis plusieurs années, les agents exerçant les missions CCRF au sein des directions départementales en charge de la protection des populations sont mobilisés pour lutter contre ces fraudes et multiplient les contrôles. Je sais que ces enquêtes sont particulièrement

**Copie à :**

Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi,

Mesdames et Messieurs les directeurs départementaux de la protection des populations,

Mesdames et Messieurs les directeurs départementaux de la cohésion sociale et de la protection des populations

complexes, les entreprises responsables de ces fraudes disparaissant parfois aussi vite qu'elles sont créées ou déménageant dans un département voisin pour tenter d'échapper aux poursuites.

Cette action des services de l'État doit se poursuivre de manière forte, déterminée et coordonnée, d'autant plus que de nombreux services ont fait remonter une recrudescence des plaintes de consommateurs au cœur de l'été. Dans le cadre du programme national d'enquête pour 2020 qui est en cours d'élaboration par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui vous sera transmis dans les prochains mois, ces enquêtes garderont donc une place prépondérante. En complément, j'ai demandé au service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF de coordonner une opération « coup de poing » au cours des prochains mois. Les directions départementales en charge de la protection des populations devront donc se mobiliser pour cette opération coordonnée par le SNE comme pour les enquêtes de 2020 qui doivent être traitées comme prioritaires.

Toutefois, l'action répressive des services de l'État doit impérativement être complétée par une information claire des consommateurs, axée autour de quelques réflexes simples à acquérir, pour que ces derniers puissent être acteurs de leur propre protection. C'est pourquoi je lancerai, mi-novembre, une campagne d'information nationale avec Emmanuelle WARGON et Julien DENORMANDIE, campagne préparée avec les associations nationales de consommateurs. Je note d'ailleurs avec satisfaction que plusieurs préfetures ont anticipé cette campagne en lançant leurs propres initiatives ces dernières semaines.

Pour pouvoir atteindre tous nos concitoyens, cette campagne nationale doit être déclinée et relayée dans tous les territoires et adaptée en fonction des pratiques qui y sont mises en évidence. À cette fin, vous serez bientôt destinataires d'un « kit de communication » à partir duquel je vous invite à mener, avec vos services, vos propres actions de communication. Ces messages pourraient notamment être relayés auprès de la presse quotidienne régionale ainsi que des associations locales de consommateurs et des fédérations professionnelles.

Pour renforcer cette action préventive et dissuasive, je vous invite par ailleurs à illustrer l'action quotidienne de protection des consommateurs des agents de la CCRF, d'une part, en systématisant la publication des décisions de sanction prises à l'égard d'entreprises et, d'autre part, en favorisant les tournages de la part des médias télévisuels.

L'administration centrale de la DGCCRF se tient à votre disposition et à celle de vos services pour apporter un appui à ces démarches.



Agnès PANNIER-RUNACHER