

Lutte contre —
les fraudes

Rénovation énergétique : Hellio renforce sa politique qualité



La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) publiait le 22 avril 2020 son bilan¹ accablant pour le secteur de la rénovation énergétique. 49 % des établissements contrôlés ont des pratiques irrégulières.

Ce rapport de la DGCCRF ne fait que confirmer que le secteur de la rénovation énergétique, priorité du Plan de Relance et à forte croissance, attire les entreprises malveillantes. Si les pouvoirs publics n'ont cessé d'augmenter les contrôles depuis l'annonce du plan de lutte dédié en novembre 2019, il appartient également aux acteurs de la filière comme Hellio, acteur de référence de la maîtrise de l'énergie, de s'engager pour limiter les fraudes.

Dans ce cadre, le groupe présente sa nouvelle politique qualité mise en place en avril 2021 pour repérer et lutter toujours plus efficacement contre les fraudes, malfaçons et autres pratiques commerciales abusives. L'objectif : garantir aux clients la meilleure prestation possible et aux artisans agréés de son réseau, des chantiers et un accompagnement administratif et réglementaire complet.

FP&A - Service Presse Hellio

Céline Gay - 66 route de Sartrouville Bât.2
Parc des Erables - 78230 LE PECQ
Tél : 07 61 46 57 31 - Fax : 01 39 52 94 65
celine@fpa.fr

Hellio

48, rue Cambon - 75001 Paris
Tél. : 01 44 56 67 27
servicepresse@hellio.com
hellio.com

Une sélection minutieuse de ses partenaires

Hellio a mis en place un mode opératoire de sélection de ses partenaires rigoureux.

Dès lors qu'un artisan ou une entreprise souhaite travailler avec Hellio, un contrôle préalable au recrutement est effectué : si l'artisan n'est pas déjà présent dans ses fichiers, une recherche de référencement est engagée. Elle consiste à vérifier si le potentiel partenaire n'a pas déjà été épinglé par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)², la Commission nationale informatique et libertés (Cnil)³ ou encore l'UFC Que choisir⁴ pour des mauvaises pratiques. Les avis Google sont également pris en compte.

Si cette recherche révèle un incident, une mauvaise expérience ou une sanction de l'artisan, les motifs sont étudiés afin de décider de la poursuite du processus de recrutement.

Chaque potentiel partenaire du réseau d'artisans Hellio fait l'objet d'une étude au cas par cas.

S'il est décidé de poursuivre le processus de recrutement, des documents attestant de la régularité (extrait K-bis, assurances) et du sérieux (attestation RGE) de l'artisan lui seront demandés.

Le label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement)⁵ est un signe de qualité délivré à une entreprise qui remplit certains critères lors de la réalisation de travaux d'économies d'énergie dans les logements (isolation des murs ou de la toiture, installation d'un équipement utilisant une énergie renouvelable, etc.). Faire appel à une entreprise RGE est obligatoire pour obtenir des aides et déductions fiscales sur une grande partie des travaux.

Ces documents sont indispensables : sans eux, le contrat ne peut pas prendre effet.



¹ [BILAN D'ACTIVITÉ](#)

² <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

³ <https://www.cnil.fr/>

⁴ <https://www.quechoisir.org/>

⁵ <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32251>

Le suivi des actions de son réseau

Hellio travaille avec plus de 6 500 artisans présents sur tout le territoire. Pour offrir des prestations à la hauteur des attentes des bénéficiaires, le choix et le suivi de ses partenaires est essentiel.

100 % des chantiers chez les particuliers sont audités téléphoniquement.

De par la réglementation, des contrôles par échantillonnage, selon les arrêtés en vigueur, sont pratiqués par des organismes de contrôle certifiés COFRAC, physiquement sur site. Ces inspections par échantillonnage sont demandées pour les travaux d'isolation comme l'isolation des combles, planchers bas, murs (ITI et ITE).

Toutefois, Hellio a décidé de dépasser cet échantillonnage pour contrôler 100 % des chantiers selon certaines opérations. C'est le cas notamment pour des opérations d'isolation sur des bâtiments à usage tertiaire et les chantiers d'isolation réalisés dans les territoires d'outre-mer.

Les sanctions prévues par Hellio en cas de problèmes

Si lors de ces échanges et vérifications, Hellio détecte des pratiques abusives, allant du démarchage aux malfaçons, un panel de réactions et de sanctions progressif est déployé.

En présence de quelque irrégularité, une demande de mise en conformité est envoyée à l'artisan. Si celui-ci ne régularise pas sa situation ou le dossier malgré les relances, l'artisan est inscrit sur une liste de surveillance, et la validation de ses dossiers CEE est suspendue.

Si, malgré cela, aucune correction n'est apportée, un entretien sera prévu avec l'artisan, au terme duquel la poursuite ou la rupture du contrat sera décidée.

Une entreprise ou un artisan qui multiplie les fraudes peut être dénoncé auprès du PNCEE (Pôle national des Certificats d'Économies d'Énergie) et de l'organisme certificateur RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

À propos de Hellio



Engagé depuis 2008, Hellio reste le pionnier du marché des économies d'énergie en France (métropole et Outre-Mer). Hellio, acteur de référence de la maîtrise de l'énergie, ambitionne de permettre au plus grand nombre de maîtriser son énergie : le groupe se démarque par le savoir-faire, l'innovation et la culture métiers de ses équipes sur toute la chaîne de valeur de l'efficacité énergétique. Avec son réseau d'artisans RGE agréés, Hellio œuvre pour simplifier les démarches et apporter des solutions sur-mesure pour tous les consommateurs d'énergie - des particuliers aux entreprises, en passant par les collectivités locales - et ce pour tous les types de bâtiments et leurs équipements.

Indépendant, expert et ancré dans la transition énergétique au quotidien, Hellio prend part à l'effort de relance pour faire de l'énergie de demain, une énergie positive et d'impact, au service de tous.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.hellio.com

FP&A - Service Presse Hellio

Céline Gay - 66 route de Sartrouville Bât.2
Parc des Erables - 78230 LE PECQ
Tél : 07 61 46 57 31 - Fax : 01 39 52 94 65
celine@fpa.fr

Hellio

48, rue Cambon - 75001 Paris
Tél. : 01 44 56 67 27
servicepresse@hellio.com
hellio.com