
Contribution ADEME à l'atelier n°1 de la Concertation 4^{ème} période **« Fiabiliser la conformité des opérations »**

Contexte

La DGEC a souhaité débiter la préparation de la 4^{ème} période du dispositif CEE par un atelier dédié à la fiabilisation de la conformité des opérations, fiabilisation visant une amélioration de la qualité globale des opérations d'économies d'énergie mises en œuvre dans le cadre du dispositif.

L'ADEME se réjouit de cette opportunité :

- de partager avec l'ensemble des parties prenantes un état des lieux des pratiques et difficultés rencontrées en matière de qualité et de fiabilité des opérations.
- de présenter des expériences de suivi et de contrôle en vigueur dans d'autres pays ou pour d'autres types de programmes d'efficacité énergétique.
- de discuter des solutions possibles et souhaitables pour fiabiliser, dans des ordres de coûts et de complexité acceptables, le dispositif CEE.

Retour d'expériences

Chez les pays précurseurs en matière d'obligation d'économies d'énergie, plusieurs retours d'expérience sont disponibles sur les problématiques de contrôle qualité des opérations réalisées, notamment parce que ces pays disposent de mécanismes d'obligation reposant sur un grand nombre d'intermédiaires.

Dans le dispositif danois¹, les obligés doivent mettre en place une « assurance qualité », appuyée par un audit annuel, permettant de vérifier que les opérations financées ont été réalisées et documentées correctement. Cet audit doit être externalisé au moins un an sur deux. L'Agence Danoise de l'Energie réalise ensuite ses propres contrôles (contrôle sur dossiers uniquement), assurant ainsi une analyse large du spectre d'opérations mises en œuvre.

Au Royaume-Uni², les fournisseurs d'énergie doivent réaliser des contrôles sur site sur au moins 5% des chantiers réalisés dans le cadre du dispositif ECO. Les rapports de ces contrôles sont transmis aux autorités tous les trimestres. Lorsqu'un contrôle montre qu'une opération a été mal réalisée, les fournisseurs ont la possibilité de corriger les erreurs commises plutôt que de perdre les certificats correspondants. Les autorités réalisent par ailleurs leurs propres contrôles, sur des chantiers contrôlés ou non par les fournisseurs. Elles communiquent tous les trimestres les résultats nominatifs de ces contrôles³, par obligé et par type d'opérations.

Enfin, dans un état d'esprit différent, EDF SEI réalise depuis plusieurs années des contrôles sur site de la qualité des opérations d'efficacité énergétique qu'il finance, en partie via les CEE, dans les ZNI. Ces contrôles ont vocation à améliorer la qualité des travaux réalisés pour assurer une atteinte complète des économies d'énergie attendues. Ils ont débouché sur une

¹ Plus d'informations sur le dispositif Danois disponible ici : <http://www.article7eed.eu/index.php/denmark>

² Plus d'informations sur le dispositif Britannique disponible ici : <http://www.article7eed.eu/index.php/united-kingdom>

³ Dernier rapport d'Ofgem sur les résultats des contrôles réalisés : https://www.ofgem.gov.uk/system/files/docs/2016/08/m_report_q4.pdf

réelle montée en compétences des professionnels et en qualité des installations, initialement pour l'installation de chauffe-eau solaires et plus récemment sur des opérations d'isolation⁴.

Propositions ADEME

Sur la base des retours d'expériences présentés ci-dessus, l'ADEME préconise:

- La mise en place d'un **contrôle qualité sur site obligatoire**, à réaliser :
 - ✓ par chaque 1^{er} détenteur de CEE
 - ✓ en interne et/ou en externe
 - ✓ sur un échantillon représentatif des opérations standardisées pour lesquelles il demande des CEE et pour lesquelles un contrôle sur site fait sens

Ces contrôles ont vocation à limiter les manquements de type « fiche » et à éradiquer le risque de « fraudes », en responsabilisant les 1ers détenteurs de CEE mais également et surtout les professionnels de l'efficacité énergétique. Ils permettent par ailleurs une offre de service complète, depuis le diagnostic proposé par certains obligés jusqu'au suivi post-travaux. Enfin, ils participent d'une montée en compétences et en qualité de l'ensemble de la filière efficacité énergétique.

- La mise en place d'une **communication régulière du PNCEE** sur :
 - ✓ les contrôles en cours : nombre de contrôles réalisés et en cours, nombre d'acteurs contrôlés, volume CEE concerné par les contrôles en cours...
 - ✓ les résultats des contrôles réalisés : nombre de contrôles débouchant sur une sanction, répartition par type de manquements (processus, fiche, fraude), répartition par type de sanctions prononcées, volume de CEE concernés par chaque type de sanction...
- La mise en place, à l'image des pratiques britanniques, d'une **communication annuelle nominative** sur les résultats des contrôles permettant de rassurer les bénéficiaires vis-à-vis de l'offre.
- L'affichage systématique des raisons sociales et coordonnées des acteurs responsables de fraudes aux CEE, afin d'informer les obligés, éligibles et bénéficiaires potentiels des risques encourus dans leurs partenariats avec ces acteurs.

Les non-conformités de type « fiches » et « fraudes » font peser une menace directe sur le dispositif CEE : elles fragilisent à la fois sa crédibilité et son efficacité.

En générant des CEE pour des économies moindres voire fictives, elles grèvent d'autant la capacité du dispositif à financer des opérations performantes réalisées dans les règles.

Elles génèrent également un surcoût administratif pour l'Etat et les demandeurs, contraints à une instruction en plusieurs temps et à des procédures chronophages.

Enfin, elles dégradent l'image du dispositif CEE, de l'efficacité énergétique au sens large et de ses acteurs auprès des consommateurs.

La mise en place de contrôles qualité co-portés par l'Etat et les demandeurs représente donc un investissement en temps et financier, nécessaire pour assurer la pérennité du dispositif et souhaitable pour améliorer son efficacité. Ces contrôles contribueront par ailleurs à renforcer l'image de marque des acteurs du dispositif (obligés et éligibles) dans leur rôle de promoteur des économies d'énergie.

⁴ Exemple de Charte de Qualité Isoleko des installateurs en Guadeloupe prévoyant explicitement des contrôles qualité sur site : http://fr.edf.com/fichiers/fckeditor/Commun/SEI/Guadeloupe_St-Martin_St-Barthelemy/charte-isoEko-installateurs.pdf