

## **Lancement d'un AAP sur le développement d'offres intégrées sur les pompes à chaleur**

Contribution du médiateur national de l'énergie –29.06.2026

Dans le cadre du plan d'électrification des usages annoncé par le Premier ministre le 10 avril 2026, la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) a publié un appel à contribution relatif au lancement d'un appel à projet sur le développement d'offres intégrées sur les pompes à chaleur (équipement, maintenance, suivi de la performance énergétique, financement, fourniture d'électricité).

Le médiateur national de l'énergie soutient les objectifs de décarbonation poursuivis par le plan d'électrification des usages. Pour autant, il alerte sur la complexité du schéma contractuel envisagé par le gouvernement pour les offres intégrées sur les pompes à chaleur, **et souhaite attirer l'attention des pouvoirs publics sur les mesures d'accompagnement nécessaires pour rendre ce schéma acceptable et crédible pour les particuliers.**

**Le succès de ces offres dépendra de la sécurité juridique qu'elles offriront (I) et de leur capacité à apporter une valeur ajoutée réelle et individualisée aux consommateurs en réduisant durablement leur facture d'énergie (II).**

Le médiateur national de l'énergie alerte également sur le besoin d'intégrer l'électrification des usages dans une approche globale (III) :

- La transition énergétique du secteur résidentiel comprend non seulement l'électrification des usages lorsqu'elle est pertinente, mais aussi une réduction des consommations d'énergie favorisée par la rénovation énergétique du bâti (efficacité énergétique) et une sobriété choisie. **Une politique d'électrification sans réduction des factures d'énergie comporte un risque important de décevoir des consommateurs dont la facture d'énergie resterait élevée.**

- Au-delà de l'approche macro de l'électrification des usages au niveau territorial, **les conséquences du développement des pompes à chaleur (cumulé à celui des véhicules électriques) sur le réseau de distribution d'électricité « en bout de ligne » doivent être anticipées** à partir d'une connaissance fine de l'état du réseau par ENEDIS et de sa capacité à accompagner cette électrification par les renforcements nécessaires (notamment sur le « dernier kilomètre »), dans une approche financièrement soutenable et mutualisable pour les particuliers.

# Les recommandations du médiateur national de l'énergie

## I. Sur la sécurité juridique des offres

---

### 1. Garantir un interlocuteur unique et une responsabilité clairement identifiée

L'intégration des offres ne devrait pas conduire à une dilution des responsabilités entre fabricants, installateurs, financeurs, opérateurs de maintenance et intermédiaires chargés de la mobilisation des aides.

Le consommateur devrait pouvoir identifier, sans ambiguïté, un interlocuteur unique responsable de l'ensemble de la prestation, y compris lorsque celle-ci repose sur plusieurs partenaires ou sous-traitants.

**Le cahier des charges de l'appel à projet devrait prévoir que le fournisseur d'électricité reste l'interlocuteur unique du consommateur et qu'il assume une responsabilité globale vis-à-vis de lui, notamment pour gérer les éventuelles défaillances des membres du groupement et pour le traitement des réclamations et la résolution des litiges, quitte à se retourner vers ses partenaires dans un second temps.**

**Le médiateur national de l'énergie recommande que la sélection des projets intègre des critères exigeants relatifs aux pratiques commerciales, à la qualité du service rendu et au traitement des réclamations.**

### 2. Prévoir une information précontractuelle suffisante

Le médiateur national de l'énergie rappelle que les obligations d'information précontractuelle applicables aux contrats de fourniture d'électricité sont déjà encadrées par l'article L. 224-3 du code de la consommation.

Toutefois, les offres intégrées de pompes à chaleur présentent une complexité particulière, dès lors qu'elles combinent, au sein d'une même proposition commerciale, une prestation de fourniture d'énergie, l'installation et la maintenance d'équipements, des services de pilotage, ainsi que des mécanismes de financement et de mobilisation des aides publiques.

**Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie estimerait utile la mise en place d'un document d'information précontractuelle harmonisé, remis systématiquement au consommateur avant toute souscription.**

Il pourrait notamment préciser :

- Le coût total de l'opération, le montant des aides publiques mobilisées et le reste à charge ;
- Les modalités de financement proposées ;
- Les coûts prévisionnels d'exploitation, de maintenance et de renouvellement des équipements ;
- Les hypothèses retenues pour estimer les économies d'énergie ;
- Les fonctionnalités de pilotage à distance incluses dans l'offre et leurs conditions d'utilisation ;
- Les conséquences éventuelles d'un changement de fournisseur d'électricité sur ces fonctionnalités ;
- Les conditions de résiliation des différents services composant l'offre et de portage des engagements initiaux des partenaires en cas de changement de fournisseur ;
- Les garanties, voies de recours et modalités de traitement des réclamations.

### **3. Prévenir le risque d'un verrouillage susceptible de limiter l'effectivité du droit au changement de fournisseur d'électricité**

Le modèle reposant sur une offre couplée entre fourniture d'électricité, financement, installation de la pompe à chaleur et pilotage/maintenance des équipements, il existe un risque de verrouillage contractuel indirect susceptible de limiter l'effectivité du droit au changement de fournisseur :

- En théorie, le consommateur demeure libre de changer de fournisseur d'électricité à tout moment ;
- En pratique, plusieurs questions demeurent ouvertes :
  - Le dispositif de pilotage de la pompe à chaleur reste-t-il pleinement fonctionnel en cas de changement de fournisseur ?
  - Le changement de fournisseur entraîne-t-il une dégradation du service ou la perte de certains avantages économiques ?
  - Le consommateur conserve-t-il l'accès aux fonctionnalités d'optimisation, de suivi et de programmation de sa pompe à chaleur ?

De manière générale, il est essentiel de préciser comment gérer des engagements dont les temporalités sont différentes (durée du prêt, du contrat de maintenance et de pilotage...) de celle qui lie le fournisseur d'énergie au consommateur.

Une situation dans laquelle le consommateur peut juridiquement changer de fournisseur, mais perdrait le bénéfice du pilotage intelligent, constituerait une entrave de fait à l'exercice de son droit au libre choix.

Le sujet est d'autant plus important que la valeur économique de ces offres intégrées repose largement sur la capacité à piloter les usages électriques en fonction des signaux tarifaires ou des contraintes du réseau.

**Pour le médiateur national de l'énergie, les fonctionnalités de pilotage des équipements associées aux offres intégrées ne doivent pas créer de dépendance technique ou économique à l'égard du fournisseur initial.**

**Le cahier des charges devrait imposer des exigences d'interopérabilité, de portabilité des données et de neutralité technologique permettant au consommateur de conserver l'ensemble des fonctionnalités essentielles de son installation en cas de changement de fournisseur.**

**Les consommateurs devraient être clairement informés, avant la souscription, des conséquences éventuelles d'un changement de fournisseur sur les services de pilotage, les économies attendues et les conditions tarifaires applicables.**

### **4. Autres**

Le médiateur national de l'énergie estimerait utile de :

- Faire valider les offres par la commission des clauses abusives et la DGCCRF ;
- Préciser le sort de la PAC en cas de défaut de paiement ou de départ du logement (déménagement, décès etc).

Comme le prévoit la loi, il rappelle qu'il ne sera compétent, en cas de litige, que pour le contrat de fourniture d'électricité et non pour les autres contrats signés simultanément.

## **II. La nécessité d'individualiser les offres au bénéfice des consommateurs et de la réduction de leurs dépenses énergétiques**

---

### **1. Prévenir le risque d'une standardisation excessive des offres**

Le développement d'offres intégrées peut conduire à une standardisation contractuelle et technique qui, si elle facilite les parcours, comporte également un risque de réponses insuffisamment adaptées à la diversité des situations individuelles.

Les caractéristiques du logement, son niveau d'isolation, sa localisation géographique, les usages des occupants, leur situation financière ou encore leurs besoins spécifiques doivent être pleinement pris en compte.

Le médiateur national de l'énergie souligne qu'une approche uniforme pourrait conduire à des installations inadaptées, à des surcoûts pour les ménages, à des performances décevantes et à une augmentation des litiges.

Ce risque apparaît d'autant plus important que le calendrier de mise en œuvre de l'appel à projets est particulièrement contraint. Les délais impartis pour constituer des consortiums réunissant des partenaires aux compétences complémentaires (fournisseurs d'énergie, fabricants de pompes à chaleur, installateurs et acteurs du financement) puis concevoir, contractualiser et déployer des offres intégrées sont susceptibles de favoriser le recours à des solutions standardisées. Dans ce contexte, les porteurs de projets pourraient être incités à privilégier des parcours simplifiés, des critères d'éligibilité restrictifs et des modèles contractuels uniformes, au détriment d'une analyse approfondie des besoins des ménages et des caractéristiques propres à chaque logement.

**Le médiateur national de l'énergie considère dès lors que la simplification des parcours ne doit pas se traduire par une standardisation excessive des solutions proposées.**

**Le cahier des charges devrait ainsi exiger la réalisation d'une évaluation préalable, individualisée et documentée des besoins du ménage, des caractéristiques thermiques du logement et de sa situation économique, ainsi qu'une justification explicite de la solution retenue au regard des alternatives envisageables.**

### **2. Apprécier l'impact réel des offres sur les dépenses énergétiques des ménages**

#### **2.1 L'acceptabilité des pompes à chaleur dépendra largement de leur capacité à réduire, ou à tout le moins à stabiliser, les dépenses énergétiques des ménages.**

Or, dans certaines situations, le cumul du coût de l'électricité, des frais de maintenance et du remboursement du reste à charge pourrait conduire à une augmentation de la dépense globale par rapport à la facture antérieure de gaz.

Le médiateur national de l'énergie s'interroge à cet égard sur la durée de remboursement du reste à charge, prévue entre trois et quatre ans, qui apparaît relativement courte au regard du montant des investissements concernés et susceptible d'alourdir significativement la charge financière supportée par les ménages au cours des premières années suivant l'installation.

**Le médiateur national de l'énergie estime dès lors indispensable que les porteurs de projets explicitent clairement, avant la conclusion du contrat, les hypothèses retenues pour évaluer l'évolution des dépenses énergétiques et présentent plusieurs scénarios, notamment en fonction des évolutions possibles des prix de l'énergie et des usages du ménage.**

**Le cahier des charges devrait également préciser les mécanismes prévus lorsque les dépenses réelles du ménage s'avèrent durablement supérieures aux estimations initiales.**

**Enfin, si la consultation évoque la possibilité d'un plafonnement du montant total prévu pour l'équipement et son installation, le médiateur national de l'énergie estime également souhaitable de plafonner le montant du reste à charge supporté par le consommateur.**

## 2.2 Par ailleurs, l'évaluation des économies attendues soulève d'importantes difficultés méthodologiques.

Les consommations historiques de gaz ne permettent pas toujours d'identifier précisément la part imputable au seul chauffage, en particulier lorsque le gaz est également utilisé pour la production d'eau chaude sanitaire ou la cuisson. De même, les compteurs d'électricité ne permettent généralement pas de distinguer les différents usages au sein du logement et d'isoler la consommation propre à la pompe à chaleur.

Dans ces conditions, les estimations d'économies reposent nécessairement sur des hypothèses et des reconstitutions de consommation susceptibles de varier selon les méthodes retenues.

Le médiateur national de l'énergie estime qu'une absence de transparence sur ces hypothèses pourrait constituer une source importante d'incompréhension et de contestation de la part des consommateurs, notamment lorsque les dépenses énergétiques réelles s'écartent sensiblement des économies annoncées.

Le risque de litiges apparaît d'autant plus élevé qu'il pourra être difficile de déterminer l'origine des écarts constatés : évolution des prix de l'énergie, conditions climatiques, modification des usages du ménage, caractéristiques thermiques du logement, qualité de l'installation ou performance effective du système de pilotage.

**Les méthodes de calcul utilisées devraient faire l'objet d'une harmonisation afin de garantir la comparabilité des offres et de limiter les risques de contentieux.**

**Une attention particulière devrait en outre porter sur les évolutions des caractéristiques thermiques du logement, réalisées le cas échéant ex-post par les consommateurs, qui viendraient fausser la comparaison avec le coût énergétique initial et donc le montant des économies réalisées par l'intermédiaire du dispositif mis en place.**

### III. Le besoin d'intégrer l'électrification des usages dans une approche globale

---

#### 1. Maintenir une politique de rénovation énergétique ambitieuse

##### 1.1 S'agissant de l'appel à contribution

Le médiateur national de l'énergie relève que le projet d'appel à projets prévoit d'exiger des porteurs d'offres intégrées des garanties de performance associées aux pompes à chaleur.

Si l'objectif de sécuriser les consommateurs quant aux résultats attendus apparaît pleinement justifié, les modalités de mise en œuvre de ces garanties appellent une vigilance particulière.

La performance réelle d'une pompe à chaleur ne dépend pas uniquement des caractéristiques intrinsèques de l'équipement ou de la qualité de son installation. Elle est étroitement liée aux caractéristiques du logement dans lequel elle est installée, notamment à son niveau d'isolation.

Dès lors, une garantie de performance conçue indépendamment des caractéristiques thermiques du logement et de l'amélioration potentielle de ces caractéristiques présente plusieurs risques :

- Une information incomplète des consommateurs, en laissant entendre qu'un changement d'équipement suffit à lui seul à garantir des économies d'énergie ou une réduction des factures ;
- Une incitation aux opérateurs à privilégier les logements les plus performants (donc les ménages les plus solvables), au détriment des logements énergivores occupés par les foyers précaires qui n'auraient pas les moyens de réaliser des travaux de rénovation, afin de limiter leur exposition au risque économique associé aux garanties de performance.

Enfin, une telle approche est susceptible de créer des situations de litige complexes, avec des écarts entre les performances annoncées et les performances constatées : insuffisance de l'isolation, mauvais dimensionnement de l'équipement ou évolution des usages du ménage.

Le médiateur national de l'énergie considère qu'une garantie de performance ne peut être pertinente qu'à la condition d'être fondée sur une évaluation préalable, individualisée et documentée des caractéristiques du logement.

**Les offres intégrées devraient ainsi prévoir une évaluation individualisée de la situation du logement et des besoins du ménage, afin de déterminer si l'installation d'une pompe à chaleur constitue la solution la plus adaptée ou si des travaux de rénovation énergétique doivent être engagés en priorité.**

**Lorsque l'état du logement ne permet pas d'atteindre un niveau de performance satisfaisant, les porteurs de projets devraient être tenus d'identifier les travaux de rénovation énergétique préalables ou concomitants nécessaires et d'en informer explicitement le consommateur.**

##### 1.2 De manière générale

La transition énergétique du secteur résidentiel repose sur trois leviers complémentaires : l'électrification des usages lorsqu'elle est pertinente, l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments et la sobriété énergétique choisie.

Le développement des pompes à chaleur ne saurait être envisagé indépendamment de cette approche globale.

Une politique centrée sur la seule électrification des usages, sans rénovation et réduction préalable ou concomitante des consommations énergétiques, comporte un risque important de décevoir les consommateurs, notamment si leur facture énergétique demeure élevée malgré les investissements consentis.

Dans les logements présentant des performances énergétiques insuffisantes, dans lesquels vivent souvent les ménages en situation de précarité énergétique, le remplacement d'un système de chauffage par une pompe à chaleur ne garantit pas non plus, à lui seul, une amélioration significative du confort thermique ou une diminution des dépenses énergétiques.

**De manière générale, le médiateur national de l'énergie s'interroge, dans ce contexte, sur l'opportunité de prévoir, en parallèle à l'appel à projet, un dispositif d'offre intégrée comportant également un volet de rénovation énergétique en sus de l'électrification.**

## **2. Anticiper les conséquences de l'électrification des usages des particuliers sur le réseau de distribution**

Le déploiement massif des pompes à chaleur constitue, avec les véhicules électriques, un levier essentiel de décarbonation des usages énergétiques des particuliers. Toutefois, l'électrification croissante du chauffage résidentiel entraînera une augmentation significative des besoins en électricité et en puissance distribuée, particulièrement lors des périodes de pointes hivernales.

Au regard de son expérience en matière de litiges liés au réseau de distribution, le médiateur national de l'énergie appelle à une vigilance particulière quant aux conséquences de ce développement sur les réseaux de distribution d'électricité et sur les coûts qui pourraient en résulter pour les consommateurs.

L'essor des pompes à chaleur doit s'appuyer sur une connaissance fine de l'état des réseaux de distribution et de leur capacité à accueillir ces nouveaux usages, en tenant compte des spécificités locales et des dynamiques d'électrification déjà à l'œuvre, notamment liées au développement des véhicules électriques et de l'autoconsommation.

Au-delà des besoins identifiés au niveau macroscopique dans chaque territoire d'électrification pour les projets, sur lesquels les distributeurs sont engagés avec les acteurs locaux, le MNE estime essentiel que les besoins d'adaptation et de renforcement des réseaux « en bout de ligne » des particuliers soient également anticipés suffisamment en amont, afin d'éviter que des contraintes locales ne conduisent à :

- Une dégradation de la qualité de fourniture ;
- Des surcoûts de mise à niveau non mutualisables pour les particuliers qui auraient fait les premiers le choix de l'électrification.

Des coupures d'électricité ou des restrictions d'usage consécutives à des insuffisances du réseau, ou des coûts de structure découverts ex-post au déploiement de l'appel à projet, alors même que les consommateurs se seront engagés et auront consenti des investissements importants pour remplacer leur système de chauffage, seraient de nature à remettre en cause l'acceptabilité sociale de l'électrification des usages et à décrédibiliser la démarche auprès des particuliers.

**Le développement des offres intégrées, et plus encore la réflexion sur les territoires d'électrification, devraient ainsi comporter une analyse ex-ante, tant à l'échelle macroscopique des territoires qu'à l'échelle du « dernier kilomètre » avant les particuliers, de la capacité du réseau à supporter les ambitions cibles d'électrification de manière à prévoir en amont les renforcements nécessaires du réseau dans une approche financièrement soutenable et mutualisable pour les particuliers.**

