

Rénovation énergétique de l'habitat : attention aux démarchages abusifs



TEMOIGNAGE

« J'ai été démarchée par téléphone par une entreprise qui me proposait un bilan énergétique gratuit. D'habitude, je dis toujours non à ce genre de propositions. Mais le commercial a su me convaincre en justifiant que cela serait bientôt obligatoire et payant. Il est venu quelques jours seulement après l'appel. Il nous a présenté un document qui avait l'air officiel expliquant qu'une nouvelle loi prévoyait une taxe importante pour les logements non rénovés. Il a affirmé que selon des photos thermographiques de notre maison, il y avait beaucoup de déperditions de chaleur. La solution était de réaliser rapidement des travaux sur la VMC. Selon lui, cela ne nous coûterait presque rien grâce à des réductions d'impôts. Il était très insistant pour que l'on signe le contrat mais nous avons refusé pour réfléchir. Ce n'est qu'une fois qu'il est parti que nous avons eu un doute. Nous avons donc appelé l'espace **INFO → ÉNERGIE** qui nous a confirmé qu'il s'agissait d'un démarchage frauduleux. Le document soi-disant officiel était un faux. Aucune taxe n'est prévue pour les logements non rénovés. Et les tarifs proposés étaient exorbitants, bien au dessus des tarifs du marché. Sans oublier son insistance à nous faire signer. Nous réalisons aujourd'hui que nous aurions pu nous faire avoir ».

Martine, Acigné, 56 ans.

La COP 21 et la loi de transition énergétique ont mis les travaux de rénovation énergétique sur le devant de la scène. Des entreprises indécrites en profitent, sur tout le territoire breton, pour déployer des démarches commerciales frauduleuses. Les 18 Espaces **INFO → ÉNERGIE** bretons font part d'un nombre croissant de pratiques douteuses (discours mensongers, pression du vendeur à signer rapidement, contrats antidatés, tarifs exorbitants, etc.) et appellent les particuliers à la vigilance.

RESTEZ VIGILANTS !

Le démarchage se déroule souvent par téléphone ou à domicile. Certains commerciaux démarchent de façon « agressive » en « pressant » les personnes pour qu'elles signent rapidement et réalisent des travaux de rénovation à des coûts exorbitants. Certains vont jusqu'à antidater les contrats pour passer outre le délai de rétractation de 14 jours.

Attention aux argumentaires mensongers. Des entreprises peuvent ainsi annoncer que le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) est devenu obligatoire, et qu'un logement non rénové sera soumis à une taxe supplémentaire. Certaines vont jusqu'à prétendre qu'un hélicoptère a survolé la zone quelques jours plus tôt pour réaliser une étude thermographique des maisons du secteur. **Ceci est faux. Aucun hélicoptère n'a survolé le territoire pour réaliser une étude thermographique. Et le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) n'est obligatoire qu'en cas de vente ou de mise en location d'un bien immobilier. Enfin, aucune nouvelle taxe n'est prévue.**

Certaines entreprises n'hésitent pas à affirmer être mandatées par l'État, la Région, l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) ou encore les Espaces **INFO → ÉNERGIE**. **Là aussi, méfiance. De par leur neutralité, la Région, l'État, l'ADEME et les espaces INFO → ÉNERGIE ne sont associés à aucune entreprise.** Les Espaces **INFO → ÉNERGIE** bretons constituent un réseau de 18 points d'accueil destinés à renseigner le particulier, de manière gratuite et objective. **En aucun cas, le service des Espaces INFO → ÉNERGIE est payant.**

Vigilance face aux offres de service gratuit. Des commerciaux proposent parfois un diagnostic énergétique gratuit, suivi de travaux aux coûts soi-disant quasiment nuls. Les travaux peuvent concerner l'isolation, la VMC ou encore les huisseries. Les promesses d'économie d'énergie sont alléchantes, d'autant plus que le commercial assure que des aides financières permettent de financer le projet. Il faut être vigilant face à cet argumentaire. Les économies d'énergie annoncées sont souvent surestimées. Et des vices dans le contrat peuvent rendre les travaux inéligibles aux aides financières. Enfin, il peut arriver que les installations ne soient jamais finalisées alors qu'un crédit à la consommation peut être engagé. Pire, les travaux réalisés sont parfois inadaptés et peuvent créer de graves dommages sur le bâtiment...

QUELS SONT LES BONS RÉFLEXES ?

- > **Être vigilant vis-à-vis des entreprises** qui opèrent sous forme de **démarchage à domicile ou téléphonique**.
- > **Se méfier des diagnostics gratuits**.
- > Ne pas céder à la pression commerciale : **ne rien signer, ni payer le jour même**.
- > En cas de signature lors du démarchage téléphonique ou à domicile, le particulier bénéficie d'un **délai de rétractation de 14 jours**. Il suffit de renvoyer le bordereau de rétractation, qui doit être joint au contrat. Si ce n'est pas le cas, il faut envoyer au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception. C'est la date d'envoi indiquée par la Poste qui fait foi.
- > **Exiger un devis précis** mentionnant les coûts de prestations avec les références obligatoires et les coûts du crédit à la consommation.
- > Prendre le temps **de lire attentivement le contrat** et de **vérifier les éléments suivants** :
 - **le lieu de la vente** mentionné doit être le domicile du particulier afin de pouvoir bénéficier des règles de protection prévues par la loi pour ce type de vente.
 - les **coordonnées du vendeur** doivent figurer sur le contrat. C'est indispensable pour savoir à qui s'adresser en cas de litige.
 - **l'exactitude de la date**. Il est conseillé de refuser systématiquement l'antidatage qui permet au vendeur de passer outre le délai de rétractation de 14 jours.

Si ces règles ne sont pas respectées, le démarcheur s'expose à des sanctions pénales.

> **Contactez un conseiller INFO → ÉNERGIE** qui pourra étudier le devis, vérifier l'éligibilité des travaux aux aides financières et apporter un regard objectif et neutre sur la pertinence des travaux proposés. Il s'agit d'un service gratuit mis en place par l'Etat, l'ADEME et la Région.

> **Privilégier les entreprises locales et vérifier que l'entreprise est « Reconnue Garant de l'Environnement » (RGE)**, critère indispensable pour bénéficier du crédit d'impôt depuis le 1^{er} janvier 2015. Un annuaire des entreprises RGE est disponible sur le site : www.renovation-info-service.gouv.fr

SI VOUS AVEZ SIGNÉ ?

Une fois passé le délai légal de rétractation, des recours sont encore possible, il faut alors se rapprocher des **associations de consommateurs (ici)** ou **prendre contact avec les DDPP** (Direction Départementale de la Protection des Populations):

Côtes-d'Armor
9, rue du Sabot - PLOUFRAGAN
02 96 01 38 10
ddpp-conso@cotes-darmor.gouv.fr

Morbihan
8 av. Edgar-Degas - VANNES
02 97 63 29 45
ddpp@morbihan.gouv.fr

Finistère
2 rue Kérivoal - QUIMPER
02 98 64 11 66
ddpp-conso@finistere.gouv.fr

Ille-et-Vilaine
15 avenue de Cucillé - RENNES
02 99 29 76 00
ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr

N° Vert :

0805 203 205

Grâce à ce numéro vert, le particulier est orienté vers l'Espace **INFO → ÉNERGIE** le plus proche de chez lui.

Permanence du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30 (gratuit depuis un poste fixe).

www.bretagne-energie.fr

