

Mieux vivre



Maison

**Rénovation
énergétique:
gare aux
déconvenues !**

Travaux d'isolation, remplacement des équipements de chauffage... Ce marché est en plein boom grâce aux aides publiques. Mais il n'attire pas que des artisans scrupuleux et les victimes se multiplient. Nos conseils pour ne pas se faire avoir.
Enquête: Thomas Lestavel

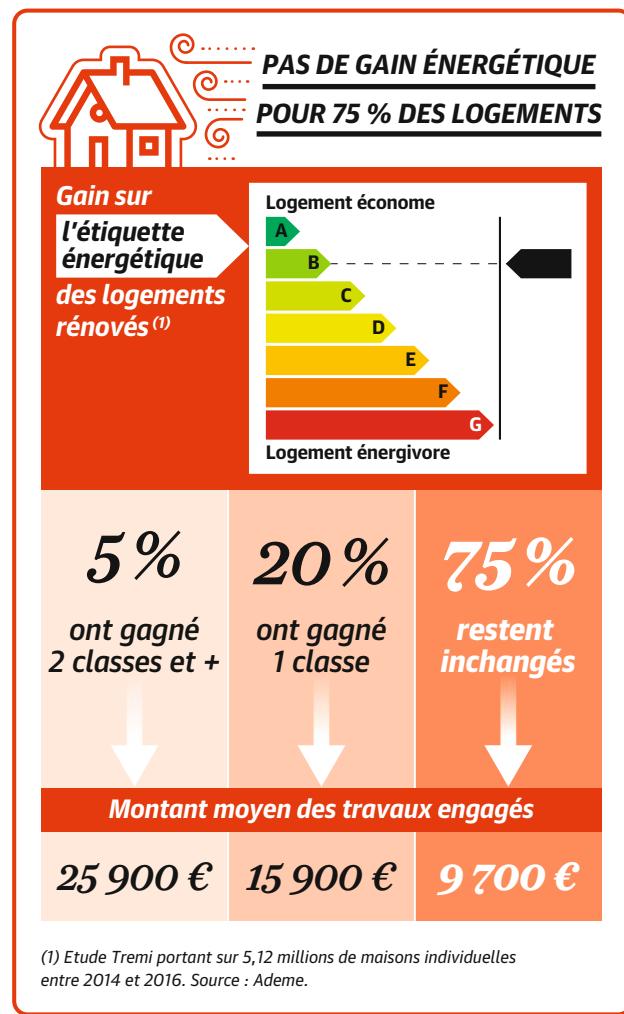
La transition verte passera peut-être par les éoliennes et les panneaux solaires, mais pas seulement. Les particuliers peuvent réduire l'impact sur l'environnement de leur logement en installant des équipements de chauffage performant, en renforçant l'isolation de leurs planchers ou de leurs combles, en ravalant les murs... Bref, en améliorant son efficacité énergétique. Des dépenses plutôt onéreuses - le budget moyen s'élève à 11 750 euros, soit dix mois de Smic, selon l'Ademe - et qui se rentabilisent souvent sur une décennie, voire plus. D'où la mise en place des aides publiques.

La plupart continueront d'être octroyées en 2019. La TVA réduite (5,5%) est valable dans les mêmes conditions qu'en 2018; idem pour les primes énergie distribuées par divers acteurs (énergéticiens, grande distribution...). L'éco-prêt à taux zéro est poursuivi et simplifié : plus besoin de réaliser un bouquet de travaux, une seule rénovation suffit. Quant au CITE, crédit d'impôt pour la transition énergétique, sa transformation en prime est repoussée à 2020. Au moment où nous bouclions notre magazine, son périmètre d'application était en discussion. Nouveau, le remplacement d'une chaudière au fioul devrait donner droit à un crédit d'impôt de 30% sur les frais de main-d'œuvre et de 50% sur les dépenses liées au démontage de la cuve.

Sefaire épauler est la première des précautions

Ces travaux sont pourtant loin de remplir leur objectif. D'après une enquête récente de l'Ademe, dans les trois quarts des cas, ils ne permettent pas au logement de changer de classement dans les diagnostics de performance énergétique (voir infographie). « Si les travaux de rénovation n'ont aucun rendement, le client peut exiger l'annulation du contrat pour inexécution, le remboursement et la remise en état de l'installation. Mais il s'agit d'une procédure coûteuse, car il faut payer un avocat et avancer des frais d'expertise judiciaire allant jusqu'à 4 000 euros, qui seront remboursés in fine par l'entreprise en cas de victoire », décrypte Karine Leboucher, avocate à Marseille, spécialisée dans ce domaine.

Mieux vaut donc prévenir que guérir : si vous envisagez de lancer des travaux chez vous, il est indispensable de consulter en amont le portail officiel Faire (Faire.fr), autrefois appelé Rénovation Info Service. Par ce biais, vous pourrez contacter un conseiller et même prendre un rendez-vous avec lui. Il faudra lui présenter vos factures de chauffage ainsi qu'un descriptif de votre logement. Il vous orientera alors vers les travaux les plus utiles et vous communiquera les aides auxquelles vous pouvez prétendre, notamment les subventions de l'Agence nationale de l'habitat (Anah). Il vous appartiendra toutefois de vous renseigner sur les critères d'attribution (conditions de ressources, d'occupation du logement, âge de ce dernier...).



Si les trois quarts des ménages qui réalisent des travaux le font de leur propre initiative, ils sont 7% à y être incités par un artisan et 5% à être démarchés par un commercial, toujours d'après l'Ademe. Une extrême vigilance s'impose si vous êtes sollicité à domicile ou par téléphone par de

pseudos « faiseurs de miracles ». **Un entrepreneur digne de ce nom ne démarche comme ça, car les professionnels de qualité sont déjà occupés**, avertit Christian Maury, bénévole à l'association de consommateurs

UFC-Que Choisir, qui se bat pour défendre les droits des particuliers lésés. De fait, des entrepreneurs sans état d'âme surfent sur le maquis des aides au financement pour tromper les propriétaires et vendre à prix excessif des travaux qui, souvent, s'avèrent problématiques une fois achevés. Leur cible idéale : des personnes isolées, dépendantes et aux revenus modestes. « J'ai vu des installations de systèmes de ventilation vendues 10 000 euros alors que le matériel coûte 1 000 euros », s'indigne Christian Maury.

Les margoulins usent de bons de commande antidatés, de demandes irrégulières d'acomptes, voire intimident les particuliers. Certains affirment travailler pour le compte du conseil départemental, affichent des courriers à en-tête « République française » ou se donnent des noms faussement rassurants. Ainsi, l'UFC-Que Choisir pointe du doigt la société privée appelée Bureau régional de l'habitat, l'association précisant que l'entreprise n'a rien à voir avec le conseil régional. Il y aussi des commerciaux sans vergogne qui, ayant gagné la confiance de personnes âgées, n'hésitent pas à les accompagner jusqu'au distributeur de billets pour leur faire retirer l'argent. « *Je me suis laissée embobiner par un représentant. On m'a installé une VMI (ventilation par insufflation) pour 4 000 euros. Quand un plombier est venu chez moi, il m'a expliqué que le système ne servait à rien car il n'y avait pas d'aération sur mes fenêtres PVC et l'air ne se renouvelait pas* », nous confie une veuve de 78 ans, résidente dans la Sarthe, qui préfère rester anonyme.

La certification RGE ne garantit pas la qualité de l'artisan

Si vous estimatez être victime d'une arnaque, la bonne nouvelle est que vous pouvez solliciter la nullité du contrat et exiger un remboursement. « *La plupart des contrats ne respectent pas le Code de la consommation car il manque certaines mentions. Je règle 95% de mes contentieux en jouant sur ces lacunes* », indique Karine Leboucher. Sachez, en outre, que vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze jours après la livraison des matériaux en cas de démarchage à domicile. Des courriers types sont disponibles sur Internet, notamment sur le site de l'UFC-Que Choisir.

Pour prétendre aux aides, un ménage doit désormais faire appel à un des 65 000 installateurs certifiés RGE (reconnus garants de l'environnement). Pour en dénicher un, rendez-vous sur le site Faire (rubrique Trouver un professionnel). Attention, le label RGE ne vous assure nullement du sérieux et de la probité de votre interlocuteur ! Il sert d'ailleurs d'argument de vente bien pratique pour des entreprises sans expérience. « *Pour obtenir le label, il suffit qu'une personne de l'entreprise suive un stage de cinq jours qui s'achève par un examen bidon* », prévient un connaisseur du secteur. Preuve que le précieux sésame ne garantit pas grand-chose, « *au moins la moitié des entreprises que nous poursuivons en justice sont labellisées RGE* », relève Karine Leboucher.

Les autorités publiques elles-mêmes dénoncent l'incompétence des entreprises RGE. Un rapport récent du CGEDD, un organisme dépendant du ministère de la Transition énergétique, pointe leur incapacité à proposer des bouquets de travaux, faute de diagnostic globaux. C'est pourtant la seule façon d'obtenir de la performance énergétique. Quant aux organismes de certification, comme Qualibat, ils n'offrent pas une garantie à 100 % contre les problèmes. « *Les artisans labellisés RGE que j'ai rencontrés, après mes déboires avec un*

premier professionnel, reconnaissent eux-mêmes un manque de contrôle sur les chantiers », déplore Marie V., habitante de Colombes (Hauts-de-Seine). Pour éviter ces situations,

Vous pouvez vous fier aux sites reconnus qui référencent les professionnels

contactez de préférence les artisans qui ont pignon sur rue ; récoltez quelques devis et comparez-les. Vous pouvez néanmoins faire confiance à des portails privés reconnus qui ont établi un réseau avec des professionnels. La plate-forme QuelleEnergie.fr propose ainsi de renseigner les paramètres de votre logement et vous met en relation avec des installateurs « *fiables et efficaces* », proches de chez vous. En revanche, les témoignages sur les forums sont négatifs concernant les site Quotatis.fr qui présente le même service.

Une offre a fait particulièrement parler d'elle ces derniers temps : l'isolation des combles pour un euro. Ces travaux coûtent 1 500 euros en moyenne, mais le dispositif des certificats d'économies d'énergie permet de les faire financer par des entreprises comme EDF ou Total. Pionnière dans ce domaine, et reconnue comme sérieuse, la société Pacte Energie Solidarité se targue de 60 000 isolations depuis 2013. Précisons, toutefois, que seuls les foyers précaires peuvent bénéficier de l'offre à un euro. Pour un ménage de quatre personnes, par exemple, le revenu fiscal ne doit pas dépasser 29 056 euros en province et 40 905 euros en Ile-de-France. De plus, « *il faut régler dans certains cas la* ➤

Témoignage

« Si on vous dit que vous n'aurez rien à payer, fuyez ! »

**Lydie Soodts, 55 ans,
garde d'enfants à domicile,
Loos (Nord)**

« J'ai été démarchée en 2016 par un jeune homme très gentil qui faisait du porte-à-porte. Il avait beaucoup de bagout. Il m'a proposé d'installer une chaudière à condensation et d'isoler mes combles. Les travaux coûteraient 16 000 euros, mais il m'a expliqué que je n'aurais presque rien à payer. J'avais droit à un crédit d'impôt de 30 %, à un chèque énergie de 1 000 euros et il m'a promis des revenus

annuels de 1 500 euros pendant cinq ans si je mettais un panneau publicitaire sur ma porte d'entrée ! J'ai vite déchanté. La chaudière a été mal posée. Si je n'avais pas été vigilante, les ouvriers auraient installé de la fibre de verre alors que j'avais commandé de la laine de roche. Le crédit d'impôt a été deux fois moins élevé que vanté, car je ne vis pas en couple. Quant au panneau publicitaire, j'ai reçu 1 500 euros la première année, puis plus rien, la société ayant mis la clé sous la porte. Aujourd'hui je me retrouve avec un emprunt de 12 500 euros, à rembourser sur huit ans. »

► *main-d'œuvre, par exemple pour la pose d'une trappe*», avertit Karine Leboucher. Surtout, il faut être très méfiant sur la qualité du prestataire. Créer sa société d'isolation est, en effet, relativement simple et les réseaux d'escrocs prospèrent sur ce segment. Qui sont-ils? Bien souvent, les mêmes opportunistes qui, s'adaptant au gré des subventions publiques, montaient les arnaques aux panneaux photovoltaïques ou aux pompes à chaleur il y a quelques années. Un conseil : si vous êtes éligible aux combles à un euro, faites appel à une entreprise recommandée par vos connaissances ou déplacez-vous à l'agence Faire proche de chez vous.

Une fois que vous avez choisi la société, « *demandez une estimation préalable précisant le matériau utilisé, exigez la visite d'un artisan afin de confirmer la faisabilité du chantier et ne signez rien d'autre que le devis avant la réalisation du chantier* », énumère Jérôme Humbert, dirigeant de Pacte Energie Solidarité.

Une association est un bon moyen de faire pression

Vous êtes tombé dans les filets d'un artisan sans scrupules qui vous a vendu un produit trop cher, inutile ou ne correspondant pas à la promesse initiale? Coûteuse, la voie juridique est pourtant une démarche efficace. Après la livraison de fenêtres à double vitrage de moindre qualité que celles prévues dans le devis, Marie V. a fait appel à un expert en travaux d'habilitation, qu'elle a rémunéré 660 euros. Il a rédigé un rapport sur la base duquel son avocat a écrit à l'artisan pour demander le remboursement. Agée de 74 ans, madame Mullard, qui habite dans la campagne à 80 kilomètres du Mans, s'est laissée convaincre par la société HPS Environnement d'acheter huit tableaux électriques inutiles pour un total de 9 400 euros. Elle a contacté l'assistance juridique de son assureur qui a accepté de prendre en charge les frais de justice.

Autre moyen de faire pression : adhérer à une association de consommateurs. En cas de litige, elle envoie à l'entreprise fautive un courrier recommandé de mise en demeure en attaquant le bon de commande. Puis, elle menace d'écrire un second courrier, circonstancié en droit, dans les quinze ou trente jours. « *Je trouve toujours une faille dans le bon de commande. J'arrive à faire annuler des contrats sur le simple motif que l'écriture du double laissé au client n'est pas lisible* », glisse Christian Maury. « *Il est même arrivé qu'un voyou rembourse sa victime sans reprendre le système de ventilation qu'il avait installé, en l'occurrence une VMI qu'il avait facturée 5 000 euros, soit cinq fois plus que son prix réel dans le commerce* », poursuit-il. Bon à savoir : le Code civil prévoit un délai de cinq ans pour faire annuler un contrat à compter du jour de signature (article 2224). Sauf que, dans bien des cas, l'entreprise a disparu quand elle est attaquée en justice ou bien son gérant est insolvable. Si vous êtes passé par un comparateur ou un intermédiaire, vous pourrez tenter de

« Les démarcheurs ne pensent qu'à leur bonus »

Aurian de Maupeou,
cofondateur du comparateur d'offres d'énergie Selectra



opération peut alléger la facture d'électricité car ainsi on cesse de payer pour chauffer du calcaire! En fait, les entreprises du secteur mettent en avant les interventions les plus onéreuses, car ce sont celles qui leur assurent les plus gros chantiers. Mon conseil : n'acceptez jamais une offre vendue par démarchage, qu'il soit fait par téléphone ou porte-à-porte. Les bons artisans ne démarchent pas, ils ont des carnets de commande pleins. En Espagne, le porte-à-porte vient d'ailleurs d'être interdit dans le domaine de l'énergie après de nombreux abus.»

N'hésitez pas à signaler aux pouvoirs publics une entreprise malhonnête

vous retourner contre lui. Dans le cas où la société existe toujours, pensez à la signaler à la Répression des fraudes et à Qualibat pour éviter que d'autres foyers se fassent avoir.

On ne saurait, enfin, évoquer les arnaques à la rénovation énergétique sans mentionner les établissements financiers qui, par l'insuffisance de leurs vérifications, en sont complices. Les commandes sont, en effet, généralement assorties d'emprunts pour lesquels les organismes de crédit, comme Cetelem, Solfea ou Domofinance, sont censés contrôler les devis et la fiabilité des installateurs. Dans les faits, les établissements sont peu regardants dans le traitement des dossiers et se contentent de vérifier la solvabilité de l'emprunteur. Résultat : des ménages floués sont surendettés pour dix ans, voire plus. Les associations de consommateurs plaident pour que leur responsabilité soit engagée. Et obtiennent de plus en plus souvent gain de cause devant les tribunaux. Un espoir pour les victimes. Car l'argent est bien le nerf de la guerre dans ces affaires. ●