

GUIDE | RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

SE PRÉMUNIR CONTRE LES FRAUDES, COMMENT SE PROTÉGER ?

SOMMAIRE

PRÉAMBULE

1

1 REPÉRER LES FRAUDEURS ET LEURS VICTIMES

2

Qu'est-ce qu'un éco-délinquant ?
Comment identifier un éco-délinquant ?
Qui sont les victimes des éco-délinquants ?

2 QUELLES SONT LES ARNAQUES LES PLUS COURANTES, COMMENT LES REPÉRER ?

4

Pour se protéger efficacement, il est essentiel de connaître les escroqueries les plus courantes dans le domaine de la rénovation énergétique et les conseils à suivre pour s'en prémunir.

3 CONSEILS POUR SE PRÉMUNIR DES ÉCO-DÉLINQUANTS ET ÉVITER DE SE FAIRE AVOIR

12

Suivez les conseils de Qualit'EnR afin de détecter les profils peu scrupuleux et éviter les fraudes aux travaux de rénovation énergétique

4 QUE FAIRE EN CAS DE DIFFÉREND AVEC UNE ENTREPRISE ?

18

Que faire en cas de fraude, suspectée ou constatée ? Vers qui se tourner ? Quels sont les recours ?

PRÉAMBULE

VOUS SOUHAITEZ EFFECTUER UNE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DE VOTRE LOGEMENT ? RESTEZ VIGILANT !

Alors que l'État s'est engagé à optimiser graduellement la performance énergétique d'une majorité de logements en vue d'en finir avec les passoires thermiques, les travaux et les systèmes d'aides publiques associés sont aussi devenus l'apanage d'entreprises aux pratiques frauduleuses. En effet, certaines entreprises se comportent de façon peu scrupuleuse et ont un comportement préjudiciable pour le consommateur : pratiques commerciales agressives, devis incompréhensibles, crédits camouflés, labels de qualité mensongers, réalisation de prestations parfois non conformes, etc. Mais, contrairement à ce que l'on pourrait croire, **les cas de fraudes restent peu nombreux au regard de la quantité de chantiers réalisés chaque année.**

Quand les arnaques vont bon train, mieux vaut connaître quelques règles pour éviter les pièges. C'est pourquoi, Qualit'EnR lance un guide spécifique pour aider les personnes souhaitant réaliser des travaux de rénovation énergétique à se prémunir contre les pratiques déloyales et trompeuses dans le secteur des énergies renouvelables. Ce guide est un outil indispensable pour aider les consommateurs à identifier les pratiques trompeuses et à avoir les bons réflexes pour éviter les pièges des entreprises malhonnêtes, avant d'engager des travaux. Il adresse des conseils et bonnes pratiques pour aborder un projet de travaux sereinement.

La lutte contre les pratiques déloyales dans le secteur de la rénovation énergétique est une priorité pour Qualit'EnR. Grâce à ses actions de sensibilisation, Qualit'EnR entend protéger les consommateurs contre les arnaques, promouvoir des pratiques commerciales transparentes et éthiques et rétablir la confiance des particuliers. Il est essentiel de rester vigilant et de prendre les précautions nécessaires pour choisir un professionnel fiable et éviter de tomber sur un professionnel douteux. La rénovation énergétique est un enjeu majeur pour la transition écologique et la préservation de l'environnement. Il est donc essentiel de pouvoir compter sur des entreprises sérieuses et engagées dans ce domaine afin de réaliser les travaux de rénovation énergétique de son logement en toute sérénité.

POINTS DE VIGILANCE ET CONSEILS PRATIQUES : SUIVEZ LE GUIDE !

REPÉRER LES FRAUDEURS ET LEURS VICTIMES

QU'EST-CE QU'UN ÉCO-DÉLINQUANT ?

L'éco-délinquant est avant tout un délinquant, mû par la volonté de tromper le consommateur par une pratique illicite ou abusive. Ces acteurs au profil d'arnaqueurs font preuve d'agilité et d'organisation. Spécialistes de la fraude, ils sont capables de produire de faux documents et de s'infiltrer dans les dispositifs en place. Ils trompent volontairement leurs clients pour toucher des financements publics.

QUI SONT LES VICTIMES DES ÉCO-DÉLINQUANTS ?

Les éco-délinquants visent souvent le même profil de victime :

- 🏠 les propriétaires de **maison individuelle**,
- 🗺️ vivant dans un **bassin de population important**,
- ♿️ des personnes **vulnérables** : retraités, personnes seules ou handicapées,
- 🏠 avec des **revenus modestes** et souvent endettées.

Bref, des personnes le plus souvent éligibles aux aides de l'État.

Restez vigilants et attentifs aux signaux les plus courants. Les victimes affirment n'avoir rien vu venir !

COMMENT IDENTIFIER LES ÉCO-DÉLINQUANTS ?

Profil-type des éco-délinquants :

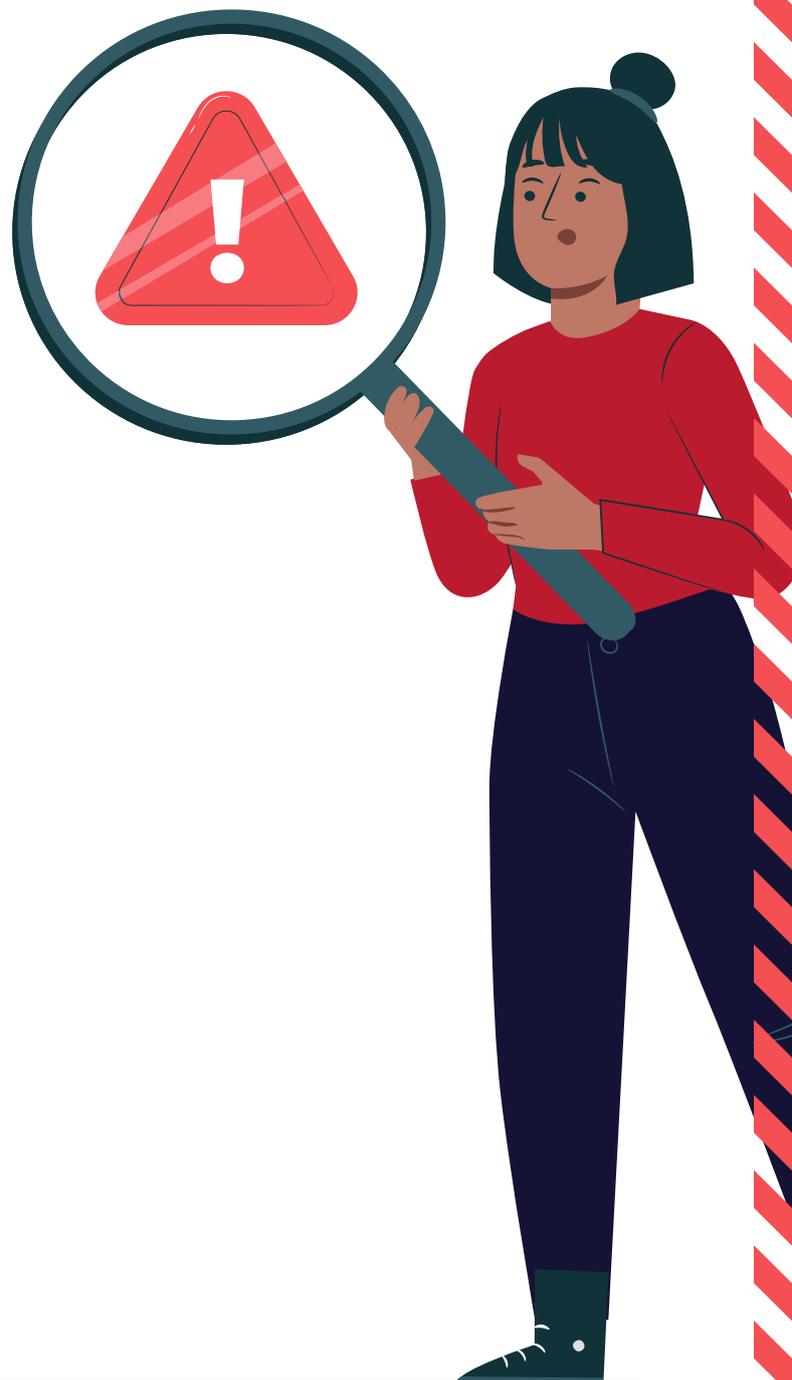
- Ils se présentent sous un **nom d'entreprise racoleur et trompeur** pouvant faire référence à un organisme public ou à un fournisseur d'énergie.
- Ils s'adonnent à des **pratiques commerciales « agressives »**, comme le démarchage téléphonique strictement interdit dans le secteur de la rénovation énergétique.
- **Petites structures mobiles au caractère volatil** qui emploient plus de **commerciaux** que d'artisans de la rénovation.
- Ils ne font **pas de véritable évaluation technique**.
- Ils ont souvent un **discours centré sur le chiffrage et la rentabilité** de l'installation.
- Ils mettent en avant des **offres commerciales alléchantes** à grand renfort de fausses promesses.
- Ils **proposent un crédit** de façon quasi-systématique.
- Ils **invitent à signer tout de suite** et à renoncer au délai de rétractation en faisant état d'une promotion à saisir immédiatement.
- Ils **recupèrent des informations personnelles sensibles** sous prétexte de s'occuper du dossier administratif.



**QUELLES
SONT LES
ARNAQUES
LES PLUS
COURANTES,
COMMENT
LES REPÉRER ?**

**ABUS DE FAIBLESSE,
DÉMARCHAGE INTERDIT,
ATTITUDE COMMERCIALE
AGRESSIVE, FAUSSES
REMISES, INCITATION
À SOUSCRIRE UN PRÊT
INUTILE, INSTALLATION
NON-PERFORMANTE,
DEVIS ET FACTURES
INCOMPRÉHENSIBLES,
LABEL RGE
MENSONGER...
TOUT EST LÀ POUR
APPÂTER LE CHALAND,
POUSSER À SIGNER
DES CRÉDITS GONFLÉS
À BLOC EN FAISANT
MIROITER DES
FINANCEMENTS PUBLICS
DÉDUCTIBLES, DONT
PERSONNE NE VERRA
JAMAIS LE JOUR !**

Pour se protéger efficacement, il est essentiel de **connaître les escroqueries les plus courantes** dans le domaine de la rénovation énergétique et les **conseils à suivre pour se prémunir de ces charlatans malhonnêtes.**



LES PRATIQUES DES ÉCO-DÉLIN



DÉMARCHAGE

Le démarchage direct dans le domaine de la rénovation énergétique est une technique courante utilisée par les escrocs. Ces faux artisans prétendent être certifiés RGE ou affiliés à des organismes publics. **Ils se présentent à votre domicile ou vous contactent par téléphone** avec des offres attractives et des arguments convaincants pour vous inciter à signer immédiatement.

Si vous êtes contacté, passez votre chemin sans la moindre hésitation !

Pour éviter les écueils :

- **Écartez d'emblée toutes les formes de démarchage.**
- **Ne donnez aucune information personnelle** durant un démarchage (informations fiscales, bancaires, revenus, etc.).
- **Ne signez jamais de document lors d'une première visite.** Prenez le temps de la réflexion et méfiez-vous des personnes qui insistent pour vous faire signer immédiatement.
- **Ne remettez aucun paiement immédiat au professionnel** : il est interdit de percevoir une contrepartie financière (acompte ou autre) dans les 7 jours suivant la signature.

Bon à savoir

La loi du 24 juillet 2020 interdit strictement le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique et prévoit des sanctions pénales pour les infractions.



NOM D'ENTREPRISE RACOLEUR ET TROMPEUR

Pour masquer leurs pratiques frauduleuses et leur objectif commercial, elles choisissent avec soin le nom de leur société. Elles optent souvent pour des noms similaires à ceux d'entités reconnues et n'hésitent pas à usurper les noms d'organismes publics ou privés comme l'Anah, l'Ademe, voire de mairies pour **se faire passer pour des sociétés officielles ou mandatées par l'État.**



Méfiez vous des entreprises au nom racoleur et trompeur faisant référence à une marque connue, à un organisme public ou à un fournisseur d'énergie. Si une entreprise vous contacte en prétendant être mandatée par un organisme public : **c'est une arnaque !**

Bon à savoir

Les services publics (Anah, ADEME, un ministère, votre commune...) ne démarchent jamais par téléphone, courriel ou à domicile et ne mandatent jamais d'entreprises pour le faire en leur nom. Leurs actions ont uniquement pour but d'informer ou de faire de la prévention, jamais de vendre un produit ou un service.

QUANTS LES PLUS COURANTES



FAUX LABEL RGE

Certaines entreprises peu scrupuleuses se font passer pour des structures expérimentées et labellisées RGE, usurpant même le titre d'artisans. Les escrocs n'hésitent pas à présenter de **faux certificats** et à **usurper les marques des qualifications** associées pour paraître légitimes.



Vérifiez que l'entreprise est bien qualifiée et contrôlez son certificat de qualification :

- **contrôlez le label du professionnel** sur l'annuaire des professionnels RGE (*France Rénov', Qualit'EnR*),
- **assurez-vous que le certificat correspond aux travaux** que l'on souhaite engager,
- **vérifiez les dates de validité du certificat**,
- **comparez le certificat** remis par l'entreprise **avec celui figurant sur les annuaires officiels**.

Si vous avez un doute, contactez l'organisme de qualification concerné.

Bon à savoir

La qualification est détenue par une entreprise. Le certificat de qualification, valable 12 mois, comprend donc la raison sociale, le numéro de SIRET associé, le numéro de qualifié ainsi que la période de validité du certificat. Tous ces éléments doivent correspondre.



SIGNATURE DE CONTRAT PRÉCIPITÉE

Certaines entreprises essaient de tromper les clients pour leur faire signer un contrat en utilisant des stratégies commerciales agressives basées sur la fraude et le mensonge. Elles prétendent que la signature du devis ne fait pas l'objet d'un engagement contractuel et énoncent des tarifs alléchants pour inciter à réaliser les travaux avant la fin du délai de rétractation. En outre, **elles invitent à signer tout de suite** et à renoncer au délai de rétractation **faisant état d'une promotion à saisir immédiatement**.



- **Ne signez jamais de document lors d'une première visite**. Prenez le temps de la réflexion et méfiez-vous des professionnels qui insistent pour vous faire signer un devis immédiatement.
- Vérifiez que le **délaï de rétractation de 14 jours est bien mentionné** sur le document.
- **Comparez plusieurs devis avant de choisir le prestataire** qui réalisera vos travaux. C'est le meilleur moyen de vous assurer que les prestations et les tarifs proposés correspondent bien aux offres sur le marché.

Bon à savoir

La visite du logement est essentielle pour vérifier la faisabilité et la pertinence du projet. Un artisan doit toujours proposer une visite technique. Elle lui permettra d'établir un devis.

LES PRATIQUES DES ÉCO-DÉLIN



DEVIS FLOUS ET INCOMPRÉHENSIBLES

Les **devis** des entreprises malhonnêtes sont **incomplets et imprécis**, omettant des renseignements indispensables aux consommateurs comme les caractéristiques des matériels, leur coût et les frais de main-d'œuvre.

Attention Certes, **les devis de travaux à prix bas sont très alléchants, mais ne sont malheureusement bien souvent une arnaque !** Un devis anormalement bas peut masquer des coûts cachés ou l'utilisation de matériaux de mauvaise qualité, soyez attentifs !



- **Vérifiez que le devis présente les éléments essentiels** : nature exacte des travaux à effectuer, le décompte détaillé de chaque prestation, le matériel et les délais. Retrouvez toutes les mentions obligatoires pour les devis et factures sur le site de Qualit'EnR.
- **Comparez plusieurs devis avant de prendre une décision** est le meilleur moyen de vous assurer que les prestations et les tarifs proposés correspondent bien aux offres sur le marché.



INFORMATIONS DISSIMULÉES

Les éco-délinquants **dissimulent** volontairement des **informations** empêchant les consommateurs de reconnaître les aides travaux qui leur sont accessibles.



Renseignez vous sur les dispositifs en place. Avant de vous lancer dans des travaux, faites appel à un *conseiller France Rénov'* pour vous informer sur les différentes aides disponibles, les travaux possibles et vous faire accompagner dans vos démarches.



QUANTS LES PLUS COURANTES



TROMPERIES SUR LES RÈGLES APPLICABLES AU CRÉDIT AFFECTÉ

Pour financer les travaux de rénovation énergétique, les **entreprises malhonnêtes proposent quasi systématiquement des crédits à la consommation** sans informer correctement les emprunteurs de leurs engagements financiers. Les clients peuvent ainsi se retrouver avec des prêts coûteux, parfois dissimulés dans le dossier sans qu'ils en aient conscience.



- **Ne signez aucun devis, ni contrat, sans avoir lu l'intégralité des documents fournis.** Vérifiez qu'aucune prestation cachée, comme un crédit à la consommation, n'est incluse.
- **Ne signez jamais de document lors d'une première visite.** Prenez le temps de la réflexion et méfiez-vous des professionnels qui insistent pour vous faire signer un devis immédiatement.



PRISE EN CHARGE DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Certaines sociétés **prétendent gérer vos démarches administratives** et déclarer vos travaux dans l'objectif de **recupérer vos données personnelles sensibles**, usurper votre identité **et demander les aides pour en bénéficier à votre place**. Il est impératif de créer son compte MaPrimeRénov' soi-même.



- Pour toute **demande d'aide financière, créez votre compte vous-même.** Désignez ensuite l'entreprise comme mandataire pour être aidé.
- **Ne donnez aucune information personnelle** (informations fiscales, bancaires, revenus, etc.).
- **Ne communiquez pas vos identifiants de compte**, ils sont personnels.

Bon à savoir

La loi stipule que seul le demandeur peut créer son compte sur le site MaPrimeRénov' avant de déposer son dossier. Aucun tiers, y compris les entreprises, ne peut le faire à votre place. L'utilisation de vos données fiscales ou coordonnées par des entreprises expose au risque d'usurpation d'identité. En cas de difficulté, vous pouvez faire appel à un mandataire habilité par l'Anah pour vous assister.

ATTENTION, MÉFIEZ-VOUS !



SUR FOIRE OU SALON

Méfiez-vous des salons aux stands attrayants et aux promesses alléchantes. Les remises incitatives et les discours séduisants ne doivent pas vous empêcher de comparer les prix et prestations. Il est facile de se faire avoir par des professionnels qui offrent des remises magistrales à condition de signer immédiatement un simple papier « qui ne vous engage à rien ». Ce **bon de commande** est en réalité **ferme et définitif, sans possibilité de rétractation**, malgré les promesses d'éligibilité et de visite rapide par un technicien.

 **Ne signez jamais un devis lors d'une foire ou d'un salon car vous n'avez AUCUN droit de rétractation.** Un document a priori banal peut se révéler être un bon de commande déguisé.

Bon à savoir

Lors d'une vente sur un salon ou une foire, le professionnel doit informer clairement, sur le stand et en en-tête du contrat, de l'absence de délai de rétractation.



FAUX SIMULATEURS EN LIGNE

De nombreux **sites trompeurs cherchent à récupérer vos données personnelles** en exigeant toutes vos coordonnées avant de commencer une simulation. Ces informations peuvent ensuite être utilisées pour usurper votre identité, **obtenir des aides en votre nom ou vous démarcher**.

 **Ne laissez jamais vos coordonnées personnelles et identifiants fiscaux sur les sites internet de rénovation.** Avec ces informations, un tiers malveillant pourrait usurper votre identité et demander les aides d'État à votre place.

Bon à savoir

Le simulateur officiel « **SimulateurRénov'** » (ex Simul'aides), disponible sur le site France Rénov' permet de simuler votre éligibilité aux aides nationales, d'estimer le montant d'aide et d'identifier les dispositifs financiers cumulables



Bon à savoir

Les **experts en rénovation énergétique** accompagnent leurs clients et disposent des connaissances nécessaires.

Engagés dans une démarche qualité, ils **JAMAIS** de signer de contrat au préalable. Il faut savoir être méfiant car les experts ne peuvent obtenir ce qu'ils veulent en un rien de temps.

→ **Soyez vigilant, suivez les conseils**

Rénovation énergétique SE PRÉMUNIR CONTRE LES FRAUDES, COMMENT SE PROTÉGER ?



Les entreprises douteuses cherchent à récupérer le montant des aides mises en place par le gouvernement, en dépensant le minimum pour les travaux.

Pour ce faire, elles commencent le chantier et promettent de le finir sous peu, mais en réalité, les travaux restent inachevés et de mauvaise qualité.

→ **Établissez une visite technique** : les travaux ne doivent pas commencer avant une première visite du logement. Ce diagnostic technique permet à l'entreprise d'analyser les besoins et de vous conseiller sur les solutions les plus adaptées.

→ Exigez un **calendrier précis des travaux**.

→ **Réceptionnez les travaux avec vigilance** : vérifiez la conformité du devis avec les travaux réalisés et demandez une facture descriptive détaillée et complète de la prestation.

→ **Signez le PV de réception des travaux**. Il marque la fin du contrat et active les garanties légales et couvertures d'assurances.

Rénovation énergétique sont des **professionnels, formés et qualifiés**. Ils sont impliqués dans la mise en place de leurs projets d'efficacité énergétique et encouragent les bonnes pratiques à adopter dans leur métier.

De par leur **qualité rigoureuse**, ils **suivent les règles** et ne vous demanderont pas de leur communiquer vos coordonnées bancaires. Les **professionnels éco-délinquants**, grâce à leurs techniques bien huilées, peuvent vous faire perdre du temps.

Les coûts et les risques d'arnaques seront limités, voire nuls !

**CONSEILS
POUR SE
PRÉMUNIR
DES ÉCO-
DÉLINQUANTS
ET ÉVITER
DE SE FAIRE
AVOIR**

ÊTRE BIEN INFORMÉ ET ATTENTIF AUX SIGNAUX EST LA CLÉ POUR ÉVITER LES ESCROQUERIES LORS DE VOS PROJETS DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE.

Vous envisagez de réaliser des travaux de rénovation énergétique ? Avant de vous engager avec un professionnel, il est essentiel de **rester vigilant face aux pratiques déloyales** et de **prendre certaines précautions** pour assurer le bon déroulement de votre projet.



VOICI QUELQUES **CONSEILS POUR REPÉRER**
UNE ÉVENTUELLE ESCROQUERIE ET ÉCARTER
LES RISQUES POUR NE PAS TOMBER ENTRE
LES GRIFFES D'UN ÉCO-DÉLINQUANT.

5 ASTUCES
pour repérer
une éventuelle
escroquerie

STOP ÉCO DÉLINQUANCE
QUALIT'ENR À VOS CÔTÉS

LES BONS RÉFLEXES

- ÉCARTER** tout démarchage téléphonique
- CONTRÔLER** la qualification de l'entreprise
- COMPARER** les prestations et les prix
→ 2 devis minimum
- PRENDRE UN TEMPS DE RÉFLEXION** avant de s'engager
- SE RENSEIGNER** sur l'entreprise

Qualit'EnR

Les fiches Qualit'EnR

RETROUVEZ LA CHECKLIST DES **INDISPENSABLES**
À CONTRÔLER AVANT DE VOUS ENGAGER AVEC UN
PROFESSIONNEL DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE,
ÉVITER LES ÉCUEILS ET FAIRE APPEL À UN
PROFESSIONNEL FIABLE.

The infographic is titled "LES INDISPENSABLES avant d'engager des travaux" and is framed with a blue and white diagonal striped border. It features a list of seven checklist items, each with a checkbox icon. To the right of the list is a cartoon illustration of a man in a dark blue shirt and light blue pants, pointing towards the checklist. He is holding a red vertical banner that says "Les fiches Quali'EnR". At the bottom right, there is a logo for "Qualit'EnR". In the top right corner of the infographic, there is a logo for "STOP ÉCO DÉLINQUANCE" with the tagline "QUALITÉ ENR À VOS CÔTÉS".

LES INDISPENSABLES
avant d'engager
des travaux

LES POINTS DE CONTRÔLE INCONTOURNABLES

- J'ai vérifié : **L'ENTREPRISE EST QUALIFIÉE**
→ un certificat RGE en cours de validité
- J'ai contacté **PLUSIEURS ENTREPRISES**
→ au moins 2 entreprises proches de chez moi
- Je me suis **RENSEIGNÉ SUR L'ENTREPRISE**
- J'ai fait **LE TOUR DE MON LOGEMENT**
avec l'installateur
- J'ai comparé **PLUSIEURS DEVIS**
→ au moins 2
- J'ai pris le **TEMPS DE LA RÉFLEXION**
- J'AI SIGNÉ UN DEVIS DÉTAILLÉ**,
précisant le matériel et les délais

STOP ÉCO DÉLINQUANCE
QUALITÉ ENR À VOS CÔTÉS

Les fiches Quali'EnR

Qualit'EnR

**ARNAQUES, FRAUDES, USURPATIONS D'IDENTITÉ...
C'EST CE QUI PEUT ARRIVER LORS DE LA MISE EN
PLACE DE PROJETS DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE.
FUIR IMPÉRATIVEMENT !**

The infographic is enclosed in a red and white diagonal striped border. At the top left, the title 'Arnaques dans la rénovation énergétique' is written in large red font. Below it, the word 'FUIR' is underlined, followed by 'IMPÉRATIVEMENT...' in a larger, bold red font. In the top right corner, there is a logo for 'STOP ECO DÉLINQUANCE' with the tagline 'QUALITÉ ENR À VOS CÔTÉS'. The central illustration shows a man in a red hard hat, black mask, and red safety vest carrying a wooden plank. Surrounding him are seven red callout boxes, each with a white exclamation mark icon and a warning sign. The boxes contain the following text: 'Les SIGNATURES de contrat PRÉCIPITÉES', 'Le DÉMARCHAGE direct', 'Les DISCOURS TROP COMMERCIAUX, rapidement axés sur le chiffrage et la rentabilité de l'installation', 'Les entreprises aux NOMS RACOLEURS et TROMPEURS', 'Les SIGNATURES de contrat lors de FOIRES et/ou de SALON', and 'Les DEVIS FLOUS et INCOMPRÉHENSIBLES'. At the bottom left is the 'Qualit'EnR' logo, and at the bottom right, a black box contains the text 'Les fiches Qualit'EnR'.

Arnaques dans la rénovation énergétique

FUIR IMPÉRATIVEMENT...

STOP ECO DÉLINQUANCE
QUALITÉ ENR À VOS CÔTÉS

- ! Les SIGNATURES de contrat PRÉCIPITÉES
- ! Le DÉMARCHAGE direct
- ! Les DISCOURS TROP COMMERCIAUX, rapidement axés sur le chiffrage et la rentabilité de l'installation
- ! Les entreprises aux NOMS RACOLEURS et TROMPEURS
- ! Les SIGNATURES de contrat lors de FOIRES et/ou de SALON
- ! Les DEVIS FLOUS et INCOMPRÉHENSIBLES

Qualit'EnR

Les fiches Qualit'EnR

BIEN PRÉPARER ET EXÉCUTER LA RÉCEPTION DE SON CHANTIER, UNE ÉTAPE CLÉ AVANT DE SIGNER LA FIN DU CONTRAT ET D'ENCLENCHER LES GARANTIES LÉGALES.

BIEN RÉCEPTIONNER ses travaux

STOP ECO DÉLINQUANCE
QUALIT'ENR À VOS CÔTÉS

PRÉPARER la réception des travaux

Planifiez la réception à l'avance et rassemblez les documents nécessaires : devis, plans, descriptions techniques. Ils serviront de référence pour comparer ce qui a été promis à ce qui a été exécuté.

VÉRIFIER la conformité des travaux

Assurez-vous que tous les travaux effectués correspondent aux spécifications du devis. Vérifiez chaque aspect du projet, y compris la marque et le modèle de l'installation.

VÉRIFIER si un contrat de maintenance est proposé

SE FAIRE REMETTRE

- une **facture complète détaillée** qui énumère toutes les prestations réalisées, avec les montants respectifs ;
- les **notices techniques d'installation et d'utilisation** en français ;
- les **documents relatifs aux conditions de garantie et d'entretien ou de maintenance des appareils** ;
- l'**étude thermique** qui a permis d'estimer la consommation d'énergie et de déterminer les actions à faire pour la réduire ;
- l'**attestation signée pour faire valoir vos droits aux aides publiques**.

SIGNER un procès-verbal de réception des travaux

C'est le moment où vous validez la conformité et la qualité des travaux réalisés par l'entreprise avant de signer la fin du contrat et d'activer les garanties légales et assurances associées.

Ne signez rien à la hâte.

Notez et documentez toute réserve éventuelle.

N'effectuez le paiement final qu'après avoir signé la réception des travaux et une fois que vous êtes pleinement satisfaits.

N'hésitez pas à demander des corrections ou à solliciter l'aide d'un expert !

Qualit'EnR

Les fiches Qualit'EnR

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFÉREND AVEC UNE ENTREPRISE ?

EN CAS DE FRAUDE, SUSPECTÉE OU CONSTATÉE, QUE FAIRE ? VERS QUI SE TOURNER ? QUELS SONT LES RECOURS ?

En cas de fraude suspectée ou constatée lors de travaux de rénovation énergétique, il est crucial d'agir rapidement et méthodiquement pour **protéger vos droits et obtenir réparation**. Voici un memento* des étapes à suivre, des organismes vers lesquels se tourner, et des **recours possibles** pour faire face à une telle situation.

* Memento réalisé sur la base du *Guide d'orientation des particuliers face à la rénovation énergétique* publié par l'ADEME



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES (DGCCRF)

En cas de litige, contactez la DGCCRF via signal.conso.gouv.fr



Pour signaler les problèmes de consommation, se renseigner sur ses droits et faciliter les relations entre entreprises et consommateurs.



Lorsqu'une entreprise est correctement identifiée, le signalement est **transmis au professionnel concerné** pour qu'il y réponde, **trouve une solution amiable** avec son client ou **corrige le problème**.

Pourquoi signaler à la DGCCRF ?

L'outil permet à la DGCCRF de repérer un professionnel qui ferait l'objet de nombreux signalements ou tarderait à répondre, d'être alertée de problèmes émergents et de mieux cibler ses contrôles et enquêtes.

ADIL

Associations dont la mission est d'informer et de conseiller gratuitement le public sur l'ensemble des thématiques liées au logement, aux aides et aux contrats liés aux travaux de rénovation énergétique. Ainsi, l'ADIL peut analyser devis et contrat, répondre aux questions et conseiller sur les démarches à suivre en cas de pratique frauduleuse.

Pour localiser l'ADIL la plus proche de chez vous www.anil.org/lanil-et-les-adil/votre-adil



EN CAS DE FRAUDE CONSTATÉE ET SUSPECTÉE, VERS QUELS ORGANISMES SE TOURNER ?

FRANCE RÉNOV'

Pour signaler un problème relatif à une entreprise RGE, remplissez le formulaire de signalement sur France Rénov' afin de contacter l'organisme de qualification concerné.

<https://france-renov.gouv.fr/signalement>



Pourquoi signaler sur France Rénov' ?

Pour informer les organismes de qualification ayant délivré le certificat RGE des éventuels manquements de l'entreprise, mais aussi alerter les structures distribuant des aides financières.

GENDARMERIE OU COMMISSARIAT

Porter plainte à la gendarmerie ou au commissariat le plus proche de chez vous.

www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie



QUE FAIRE AVANT TOUTE DÉMARCHE ENVERS LE PROFESSIONNEL MIS EN CAUSE ?

Avant d'entreprendre toute démarche, il est essentiel, lorsque cela est possible, de **prendre contact avec le professionnel pour essayer de résoudre la situation à l'amiable**.



Rassemblez un maximum d'éléments justifiant votre signalement.

EN CAS DE FRAUDE CONSTATÉE OU AU MOINDRE DOUTE

→ SignalConso

Signaler les difficultés rencontrées avec l'entreprise sur la plateforme en ligne de la DGCCRF

→ Faire usage du délai de rétractation de 14 jours

Lorsque vous exercez votre droit de rétractation, le professionnel a 14 jours pour vous rembourser l'intégralité des sommes versées. Il aura l'obligation de l'accepter et cela est sans frais pour vous.



Le décompte commence le lendemain du jour de la conclusion du contrat.



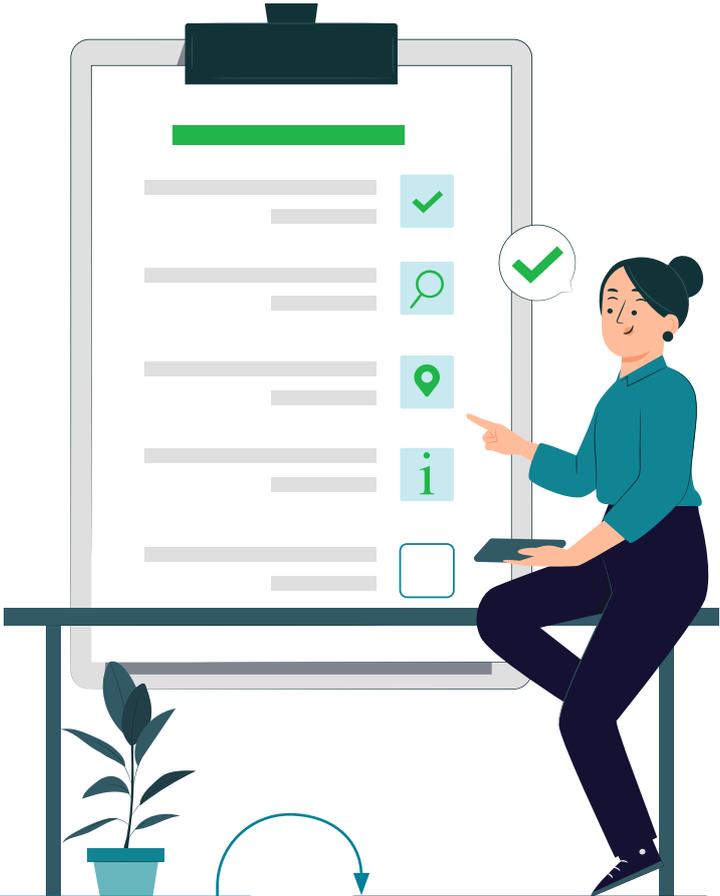
Attention, aucun délai de rétractation pour les contrats signés sur foire ou salon.

VOS TRAVAUX SE SONT MAL DÉROULÉS ? DEMANDEZ UNE ASSISTANCE

En cas de litige avec une entreprise suite à des travaux qui ne se sont pas déroulés comme prévu :

- 1. Signalez** les difficultés rencontrées avec l'entreprise **sur** la plateforme en ligne de la DGCCRF **SignalConso**.
- En cas de problème rencontré avec une **entreprise RGE**, faire un **signalement** sur le site **france-renov.gouv.fr**.
- Faites-vous **assister par une association agréée de protection des consommateurs**, qui saura vous donner les conseils utiles pour tenter de résoudre votre litige.
Trouver une association de défense des consommateurs agréée : <https://www.inc-conso.fr/trouvez-un-contact-pour-vous-aider>
- Saisissez un médiateur de la consommation**.
Consultez la liste des médiateurs de la consommation référencés <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references#secteur%204>
 **Il peut être sollicité gratuitement. Il a pour mission de permettre le règlement à l'amiable des différends qui lui sont soumis.**
- En dernier recours, **saisissez la justice civile**, *le juge des contentieux de la protection ou le tribunal judiciaire selon le montant du litige.*

UN PROBLÈME AVEC UNE ENTREPRISE RGE QUALIFIÉE PAR QUALIT'ENR ?



Documenter la situation (photos, factures, devis...)

Communiquer avec l'entreprise pour résoudre le litige à l'**amiable**.

Contacter le **Pôle Réclamation** de Qualit'EnR. Pour obtenir une assistance personnalisée : reclamation@qualit-enr.org

En cas de fraude avérée, Qualit'EnR mènera des **investigations** complémentaires. Si des manquements sont confirmés, **Qualit'EnR prendra les mesures et sanctions adéquates**.

LE PÔLE RÉCLAMATION N'EST PAS EN MESURE DE RÉSOUDRE LE LITIGE ?

Se référer à la **procédure page 21** de ce guide.

Faire un signalement sur **SignalConso**.

Se faire assister par une **association de protection de consommateurs**.

Saisir un **médiateur de la consommation**.

RIEN DE TOUT CELA N'A FONCTIONNÉ ?

En dernier recours, lancer une **procédure en justice**.



Vos travaux se sont mal déroulés ? Litige ou cas de fraude, si vous êtes dans une des situations décrites ci-dessous, consultez la fiche dédiée dans le Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique, édité par l'Ademe, pour entreprendre les démarches et contacter les organismes qui pourront vous aider.

EN CAS DE DÉMARCHAGE

- J'ai été démarché par téléphone par un professionnel avec qui je n'ai pas de contrat en cours.
- J'ai conclu un contrat sur un salon ou une foire.
- J'ai conclu un contrat suite à un démarchage à domicile.

EN CAS DE PROBLÈME SUR LE CONTRAT

- Je rencontre un problème avec mes documents contractuels.
- Je me suis rétracté de mon contrat mais le professionnel refuse de me rembourser.
- Le prix final n'est pas conforme au prix annoncé.

EN CAS DE PROBLÈME AVEC LES AIDES À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

- Mon aide attendue n'a pas été versée.
- On me demande de payer pour un contrôle dans le cadre du dispositif des CEE.
- Mes données ont été utilisées frauduleusement pour constituer un dossier de demande d'aide à mon nom.

EN CAS DE PROBLÈME LORS DE LA RÉALISATION DES TRAVAUX

- Mes travaux n'ont pas démarré.
- Mes travaux ont du retard ou se sont arrêtés.
- Mes travaux ne sont pas conformes au devis.
- J'ai un problème avec la sous-traitance.
- J'ai détecté une malfaçon et je n'ai pas encore signé le procès-verbal de réception des travaux.
- J'ai détecté une malfaçon et j'ai déjà signé le procès-verbal de réception des travaux.



Retrouvez toutes les démarches détaillées dans le **Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique.**

<https://librairie.ademe.fr/urbanisme-et-batiment/6563-guide-d-orientation-des-particuliers-face-aux-fraudes-a-la-renovation-energetique.html>

QUALIT'ENR EN BREF

Créée en 2006 pour soutenir le développement des énergies renouvelables en France, Qualit'EnR est une **association à but non lucratif reconnue par les pouvoirs publics**. Sa mission principale est de **faire monter en compétences les professionnels** du secteur tout en valorisant leur savoir-faire auprès des particuliers. Pour ce faire, l'association gère un dispositif qualité qui couvre l'ensemble des filières d'énergies renouvelables (EnR) liées au bâtiment, et **fédère les acteurs engagés dans le développement des EnR de qualité** : représentants des installateurs, industriels, institutions et clients/utilisateurs.

Dans un contexte où il est crucial de pouvoir s'appuyer sur des entreprises compétentes et fiables pour les travaux de rénovation énergétique, Qualit'EnR travaille au **développement et à la valorisation d'une offre qualitative de proximité** pour l'installation de systèmes utilisant des énergies renouvelables. En parallèle, l'association **lutte contre les pratiques trompeuses et déloyales** dans ce secteur. Par ses actions, Qualit'EnR vise à protéger les consommateurs des fraudes, à encourager des pratiques commerciales éthiques et transparentes, et à **restaurer la confiance des particuliers**.

NOUS CONTACTER

01 48 78 70 90
info@qualit-enr.org
www.qualit-enr.org

Pour plus d'informations,
scannez le QR code :



EN CHIFFRES

1^{er} organisme de qualification
spécialiste des énergies renouvelables.

Plus de 19 000 entreprises
qualifiées

Plus de 33 000 qualifications
actives partout en France

Plus de 100 000 contrôles
d'installations réalisés depuis 2007

98,8 % de clients satisfaits
par les prestations d'une entreprise qualifiée chez Qualit'EnR

Près de 130 000 professionnels formés
depuis 2007

