

Rénovation énergétique : pour ne pas tomber dans le panneau

DOSSIER/ CONSOMMATION. Surfant sur les aides promises par l'État au nom de la transition écologique, des sociétés malintentionnées prétendent vendre panneaux photovoltaïques et pompes à chaleur. Elles écument le Tarn avec des techniques élaborées et un argumentaire bien rodé contre lesquels s'élève l'UFC-Que choisir.

Les plaquettes sont soignées, avec leurs jolis arbres, leurs couples souriants et leurs tons verts. Des entreprises, principalement basées en région parisienne, ont pris l'habitude de venir écumer les routes du Tarn. Au nom de la transition écologique, elles assurent vendre des pompes à chaleur ou des panneaux photovoltaïques en mettant en avant un argument massif : l'obtention des aides de l'État pour des montants annoncés comme bien supérieurs à la concurrence. « Si je passais par mon chauffagiste, c'était à moi de faire les demandes d'aides », explique Patrick Maricaille, qui fait partie des victimes de ces margoulin (lire également ci-contre). « Là, ils jouent sur leur "expertise" en prétendant qu'ils disposent d'un bureau qui ne s'occupe que de ça. » Et ce n'est pas le moindre de leurs exagérations, pour ne pas dire mensonges. C'est ainsi que les aides peuvent ne jamais arriver, mais ceux qui ont signé se retrouvent à payer des sommes parfois astronomiques. « Les démarcheurs promettent la rentabilité ou que l'autoconsommation réduira drastiquement la facture d'énergie et couvrira le crédit. Mais c'est toujours oral. Il n'est jamais écrit que ce sera autofinancé. Des gens se retrouvent engagés et incapables de payer 300 euros par mois pendant dix ans », souligne Me François Duffau, avocat au barreau de Pau, spécialisé dans les dossiers de rénovation énergétique.

« Aucun scrupule »

« C'est orchestré », comme l'a constaté aussi le service juridique de l'UFC-Que choisir dans le Tarn. « Les commerciaux affirment que c'est un avant-projet, en disant qu'il leur faut le temps de vérifier si les personnes concernées sont éligibles. » Une fois le délai de rétractation passé, le retour peut donc être brutal. « Les gens ont payé et pensent avoir



Sophie Gnilka et le service juridique de l'UFC-Que choisir sont saisis d'une cinquantaine de dossiers. JDI (VLG)

tout comme il faut », pointe l'Albigeois Michel Albarède, président de l'UFC-Que choisir. Les personnes âgées sont ciblées « mais pas que », précise Sophie Gnilka, du service juridique de l'association de défense des consommateurs. « Souvent, les gens ne savent même pas qu'ils ont aussi signé pour un crédit. »

Ces marchands de rénovation énergétique ont un autre but que de soutenir la transition écologique des particuliers. « Les gens qui viennent nous voir décrivent le même argumentaire », précise Sophie Gnilka. « L'escroquerie finale, ce sont les organismes de crédit qui forment des commerciaux pour des sociétés vendant des pompes à chaleur. » Pour Me Duffau, « ces banques n'ont aucun scrupule

en formant des démarcheurs et en les incitant à monter leur propre boîte en surfant sur le dérèglement climatique, sur les aides. »

L'UFC-Que choisir s'occupe d'une cinquantaine de dossiers d'arnaques à la rénovation énergétique en lien avec des entreprises dont le siège social est généralement situé en région parisienne.

« Privilégier la proximité »

Ce sont ces sociétés qui récupèrent les données que les particuliers en quête d'informations sur les aides laissent sur des sites Internet plus vrais que nature. Elles décrochent ensuite le téléphone pour amorcer le piège. « Il faut être en alerte. À partir du moment où vous êtes démarché, c'est suspect. Une entreprise qui a

« SOUVENT, LES GENS NE SAVENT MÊME PAS QU'ILS ONT AUSSI SIGNÉ POUR UN CRÉDIT. LES PERSONNES ÂGÉES SONT CIBLÉES, MAIS PAS QUE. »

un an de travail devant elle ne vous démarchera pas par téléphone. Il faut être méfiant », insiste Sophie Gnilka qui précise qu'aucun dossier de litige à l'UFC-Que choisir ne concerne une entreprise tarnaise. « Parmi les conseils qu'on peut donner, c'est de privilégier la proximité, en contactant des entreprises locales, qui ont pignon sur rue, et demander plusieurs devis. »

Les margoulin ne manquent pas d'imagination pour prendre du monde dans leurs filets. « Il y a encore deux ou trois ans, les dossiers étaient grossiers », a observé l'UFC-Que choisir. « C'est devenu beaucoup plus élaboré. La nouveauté, c'est la promesse d'un reste à charge zéro pour les particuliers. En échange,

les commerciaux demandent à récupérer les codes des gens pour récupérer directement l'argent sur le site Ma Prime Rénov'. »

Une autre technique, ce sont les boniments sur les foires expo, où la réglementation est particulière, puisqu'il n'y a pas de délai de rétractation. « C'est source de conflits. Les gens signent un bon d'achat et le crédit en même temps : c'est là qu'est l'escroquerie. Les commerçants ont pourtant une obligation d'information des clients. On a des cas à Albi, à Lavaur et à Castres, de gens qui nous disent : "je me suis fait avoir, je n'aurais pas dû". On avait déjà sensibilisé HabiTarn sur la question et le salon albigeois sélectionne désormais ses exposants. »

VINCENT LE GALLOIS



BRIATEXTE. « Je n'ai pas vu arriver l'arnaque »

Habitant Briatexte, Patrick Maricaille voulait remplacer sa chaudière au fioul. Il a failli payer sa pompe à chaleur deux fois le prix.

Comment avez-vous été approché ?

« J'ai vu sur Facebook une annonce sur des aides pour passer à la pompe à chaleur. J'ai regardé et on m'a rappelé deux ou trois jours après. Ils sont très forts : ils m'ont dit travailler pour un bureau de conseil spécialisé pour récupérer les aides au nom des particuliers. Ils m'ont proposé de recevoir quelqu'un, m'assurant que ça n'engageait à rien. »

Et cette personne s'est déplacée ?

Oui. Ce jeune a mesuré la maison, demandé combien on payait de fioul et m'a annoncé qu'on était éligible à l'aide fi-

nancée par les fournisseurs d'énergie. Son calcul m'a paru tout à fait logique, avec un reste à charge de 100 euros par mois. C'est là qu'il a dit qu'il vendait aussi les pompes à chaleur. Son prix était cohérent avec le marché, mais lui promettait 16 000 euros d'aides au lieu de 8 000. Forcément, c'était intéressant. Je n'ai pas vu arriver l'arnaque. « **Qu'est-ce qui vous a fait tiquer ?** »

« D'abord, qu'il me fasse signer un document d'une société de crédit à la consommation. Mais il m'a promis que, s'il n'obtenait pas les aides, le crédit n'était pas déclenché. Du coup, ça m'allait bien. Tout étant prérempli, j'ai signé. Quinze jours plus tard, on m'appelle pour caler une date d'installation. J'ai demandé si

les aides étaient attribuées ; on m'a répondu que oui mais je voulais un document pour le confirmer. Comme j'insistais, ils m'ont tout de suite menacé de me mettre au contentieux, parce que j'avais signé et que le délai de rétractation était passé. C'est là que ça a fait tilt. J'ai compris qu'il n'y avait pas d'aides, qu'elles n'avaient même pas été demandées. Je savais que si j'étais livré, j'allais devoir payer 40 000 euros au lieu de 22 000. J'ai raccroché et j'ai tout de suite appelé l'UFC-Que choisir. »

Et ensuite ?

« J'ai mal dormi pendant quelques jours. Heureusement, ça s'est réglé et mon dossier a été clos. Mais il faut alerter les gens sur ces pratiques car c'est vraiment bien ficelé. Je l'ai échappé belle. »

Une jungle administrative trop complexe pour s'y retrouver ?

RÈGLEMENTATION

L'une des cordes sur laquelle jouent allègrement les marchands de rénovation énergétique, c'est leur (prétendue) capacité à obtenir des aides que le commun des mortels se révélerait incapable de décrocher, et même de trouver. Pourtant, ces aides financières existent bel et bien. Elles sont dûment répertoriées, notamment sur le site Internet du ministère de l'Économie. Depuis janvier 2022, le gouvernement a même lancé une adresse web dédiée : france-

renov.gouv.fr. C'est d'ailleurs sur ce portail que vous pourrez trouver le simulateur d'aides, en fonction de votre situation particulière. Il faut au moins ça pour savoir si on peut davantage prétendre aux Aides des entreprises de fourniture d'énergie (CEE) qu'à la TVA à 5,5 % ou à l'exonération (totale ou partielle) de la taxe foncière pour les travaux d'économie d'énergie. Parce qu'il y a de quoi s'y perdre. Le dispositif le plus connu, Ma Prime Rénov', a lui-même

succédé au crédit d'impôt Transition énergétique et aux aides de l'Agence nationale de l'habitat. Il s'adresse à tous les propriétaires, quels que soient leurs revenus, qu'ils occupent le logement à rénover ou qu'ils le louent. Le logement doit être construit depuis au moins quinze ans ou depuis au moins deux ans lors du remplacement d'une chaudière au fioul. Le montant de la prime est calculé en fonction des revenus et du gain écologique des travaux. ■ **VLG**

« Dans la peau d'un candidat à la rénovation »

CASTRES

Afin d'essayer de mieux comprendre la situation de celles et ceux qui sont approchés par les marchands de rénovation énergétique, nous avons, nous aussi, cherché sur Internet puis déroulé tout le fil d'une véritable filière.

Cachant mon activité de journaliste, j'ai donc surfé sur des sites évoquant les fameuses aides. Des sites officiels, rattachés à l'État et reconnaissables à leur adresse comportant « gov.fr » et des sites bien plus officieux, voire tendancieux, comme celui-ci, orné d'un logo tricolore avec une Marianne et la promesse d'aides publiques. Il ne faut pas longtemps pour se voir proposer un formulaire d'information, avec quelques renseignements personnels à fournir. Je l'ai rempli et, dès le lendemain, mon téléphone sonnait.

Fort urbain, mon interlocuteur me propose la visite d'un « éco-technicien » et une

« étude gratuite ». J'apprends déjà que je suis éligible aux aides gouvernementales, sans même avoir précisé si je souhaitais installer une pompe à chaleur ou des panneaux photovoltaïques. Quelle chance ! Au téléphone, il m'est tout de même indiqué « qu'il y aura un reste à charge », sûrement. Rendez-vous est donc pris et, le jour dit, mon « éco-technicien » se présente. En costume-cravate, il est tout à fait poli et avenant, et son argumentaire est rodé. L'orientation de ma maison pour les panneaux photovoltaïques ne semble guère l'intéresser. Par contre, il est particulièrement prévenant quant à « la situation financière du ménage » quand le projet sera lancé. Et vous pensez bien que ce technicien, qui est avant tout un commercial même s'il s'en défend mollement, a une solution toute trouvée.

En plus d'un bordereau tout prêt que je n'aurais qu'à signer pour avoir mes panneaux, il

me soumet un second document, censé résoudre tout souci pécuniaire au moment de payer les 26 000 euros de la facture. Il appelle cela « de l'éco-financement ».

Il a juste besoin de mon RIB et de mes deux dernières feuilles d'imposition. Pas de chance pour lui, je viens d'emménager et je n'ai pas ça avec moi. Il insiste. Avec le sourire, mais il insiste tout de même. Surtout que ma compagne doit signer, elle aussi. Elle n'est pas là, ça tombe bien. Il insiste encore, assure que ce n'est pas du tout un crédit classique. Mais je ne paraphes rien, pour ne pas prendre de risques. Il s'en va, contrarié. Mais promet qu'il est à ma disposition pour revenir, une fois que j'aurais réuni papiers et conjointe. Autant dire que ce n'est pas demain la veille. ■ **VINCENT LE GALLOIS**

UN ÉCO-TECHNICIEN QUI EST AVANT TOUT UN COMMERCIAL.

La force de frappe de l'UFC-Que choisir

Présidée par l'ancien avocat Michel Albarède, la section tarnaise de l'UFC-Que choisir a de quoi s'occuper, avec 600 dossiers actuellement ouverts. Litiges avec banques, professionnels de l'automobile, voyagistes, opérateurs téléphoniques, promoteurs immobiliers, etc constituent le lot quotidien d'une association qui compte 2 000 adhérents, emploie trois juristes à temps plein et peut compter sur vingt-cinq bénévoles.

« Nous sommes sollicités pour représenter les consommateurs à la Banque de France ou la commission départementale d'aménagement commercial », précise Michel Albarède. « Ce qui est nouveau, c'est la place grandissante des questions d'environnement, dont l'air et l'eau. »

