

Kit anti-fraude

Eviter les arnaques et décrypter son devis de rénovation énergétique

Depuis quelques années, de nombreuses infractions ont été commises par des entreprises de rénovation énergétique. Pour vous aider à adopter les bons réflexes, retrouvez dans ce document :

Les points de vigilance avant de signer un devis

- Vérifier l'**identité** du professionnel
- Vérifier ou faire vérifier son **devis**
- Se méfier des entreprises dites « mandatées par le service public »
- **Ne rien payer ni signer** le jour-même
- Faire attention aux **dates** des documents
- Faire attention aux **offres trop attractives**

Les éléments qui doivent figurer obligatoirement dans votre devis

- Les **mentions** obligatoires relatives aux travaux
- Les critères rendant les travaux **éligibles aux aides**
- Le **montant TTC de la dépense éligible**
- Le **montant TTC à votre charge**
- Les **conditions générales de vente (CGV)**

PRENEZ RENDEZ-VOUS

Par internet :
<https://eie-du-pnr-gatinais-francais.reservio.com/>



01 64 98 11 79

infoenergie@parc-gatinais-francais.fr



5 conseils essentiels avant de signer un devis



Vérifier l'identité du professionnel

Pour mener l'enquête approfondie, il est important de vérifier qui est le professionnel sollicité avant de signer un devis :

- le nom de la structure,
- les coordonnées,
- la raison sociale,
- le domaine d'activité,
- le statut (active, en redressement judiciaire, fermée définitivement),
- le numéro SIRET,
- les références de l'assurance professionnelle souscrite (décennale).

De nombreux sites existent, en cherchant « informations sur une entreprise ».



Vérifier ou faire vérifier son devis

le coût annoncé, mais également **le montant des aides**.

C'est pour la majorité des cas au propriétaire de s'occuper des dossiers de demandes d'aides financières. Dans certains cas, notamment en rénovation d'ampleur avec subventions, le recours à des opérateurs d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage agréés est obligatoire.

Méfiez-vous des offres trop alléchantes, les travaux pourraient ne pas être éligibles aux aides annoncées et les économies d'énergie réelles pourraient être inférieures aux promesses. La qualité des travaux pourrait également être fortement impactée.

Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, **un écrit doit être demandé** pour expliquer clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui et sous quel délai.

N'hésitez pas à **solliciter un entretien personnalisé avec un Conseiller France Rénov'** pour recevoir des conseils techniques sur les devis, la priorisation des travaux, les montants des subventions, etc.



Se méfier des entreprises dites mandatées par un service public

Le démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique est interdit.

De plus, **les services publics ne démarchent jamais, ni par internet, ni par téléphone, ni au domicile**.

Par ailleurs, un des arguments des fraudeurs est l'obligation légale de faire des travaux sous peine de payer des taxes, mais ceci n'est pas vrai !

Seules des conditions de décence minimum sont requises en location.



Ne rien payer ni signer le jour-même

Il est important de rappeler de **ne pas signer de document transmis par le professionnel le jour de la visite, ni de leur verser de somme d'argent**.

Il faut prendre le temps d'étudier les devis, de comparer et de vérifier les informations de la société.

Il ne faut pas non plus donner ses coordonnées bancaires ou encore ses références fiscales. Un crédit peut notamment être dissimulé dans la liasse de documents présentés.



Faire attention aux dates des documents

Il est possible de faire valoir **un droit à la rétractation** prévu par la loi **dans un délai de 14 jours uniquement si la signature a été faite à domicile**.

Attention néanmoins, à la date indiquée lors de la signature du devis. En effet, si le devis est **antidaté**, le délai de rétractation de 14 jours ne pourra pas être appliqué !

Les signatures **en agence et sur salon ou foire** ne comprennent aucun droit de rétractation.

• Pour des questions juridiques liées au logement, renseignez-vous gratuitement auprès des Agences départementales d'information sur le logement (ADIL)

> ADIL 77 au 01 64 87 09 87

> ADIL 91 au 01 60 77 21 22

• Pour des questions liées à vos droits, prenez rendez-vous gratuitement au Relais d'accès au droit au 01 64 79 80 00

Les éléments qui doivent obligatoirement figurer dans votre devis

Les mentions obligatoires relatives aux travaux

- ✓ La **date** du devis
- ✓ La **validité** du devis
- ✓ L'**adresse** du chantier
- ✓ La **surface** à isoler
- ✓ La quantité et le détail des **équipements**
- ✓ Chaque **geste de travaux** éligible

Le **taux de TVA**

Le montant total TTC à la charge du client

C'est-à-dire le montant total TTC des travaux restant à la charge du client.

Les critères rendant les travaux éligibles aux aides

- ✓ Les **normes et critères techniques** de performance de l'équipement ou du matériau (cf. guide des aides ANAH)
- ✓ L'**attestation** du certificat de qualification *Reconnu Garant de l'Environnement* (RGE)
- ✓ L'**attestation d'assurance**

Le montant TTC de la dépense éligible

Détaillé **par type de travaux**
Avec indication des **taux de TVA** pour chaque ligne de dépense
Précisant les **coûts de main d'œuvre et de fourniture**

Les Conditions Générales de Vente (CGV)

Transmises avec le devis, elles mentionnent notamment :

- . les **modalités de réclamation** (un formulaire de rétractation doit être joint afin de faciliter les démarches)
- . les **contacts du Médiateur de la consommation** identifié sur le territoire concerné
- . les conditions du **service après-vente**

En cas de problème Des services à votre écoute

Le Médiateur de la consommation

Le ménage peut saisir le médiateur de la consommation choisi par le professionnel en cas de litige. Ses coordonnées doivent être présentes sur les documents contractuels et la procédure est gratuite : economie.gouv.fr/mediation-conso

Une association de protection des consommateurs

Le ménage peut demander assistance auprès d'une association agréée de protection des consommateurs en cas de besoin (UFC Que Choisir, l'Association nationale de consommateurs et usagers CLCV, l'Union des Consommateurs, l'Association Force Ouvrière Consommateurs AFOC...).

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP)

Il est possible de faire un signalement auprès de la DDCSPP via la **Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes** au numéro national **0809 540 550**

- si les droits du consommateur n'ont pas été respectés dans le cadre de la signature du contrat,
 - s'il existe une différence entre le contrat signé et les éléments vendus ou installés,
- en contactant le numéro national

Suite au signalement, le professionnel pourra être assigné devant le juge civil pour tout contentieux lié à l'exécution du contrat. **Le recours à un avocat n'est obligatoire que dans le cas d'un litige supérieur à 10 000€.**

En cas de difficultés lors des travaux

(entreprise qui abandonne le chantier, défauts de travaux, etc.), **contactez :**

- la **répression des fraudes** sur signal.conso.gouv.fr
- la **Maison du droit** la plus proche de chez vous

Pour connaître les démarches en cas de fraudes ou d'arnaques, n'hésitez pas à consulter le site france-renov.gouv.fr/fraudes