



LES PROFESSIONS
QUI ABUSENT



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les cas de surfacturations et de malfaçons se multiplient

Avec ses chantiers largement subventionnés, mais quasiment jamais contrôlés, le secteur attire des artisans du bâtiment aux méthodes peu reluisantes.

PAR COLINE BÉRARD

Faire isoler ses combles perdus ou son sous-sol pour 1 euro ? Une aubaine pour les ménages aux revenus modestes, auxquels ces opérations sont réservées, mais aussi... pour les artisans indéliçats ! Car les arnaqueurs de tout poil ont vite compris l'intérêt de ces chantiers massivement financés par les fournisseurs d'électricité, de pétrole ou de gaz, via le système des certificats d'économie d'énergie (CEE), et qui ne font presque jamais l'objet d'un contrôle. C'est peu de dire en effet que l'argent coule à flots dans le secteur, le plan de rénovation énergétique dernièrement présenté par Nicolas Hulot prévoyant 500 000 logements refaits par an. A en croire les chiffres de l'UFC-Que choisir, les préjudices déclarés atteindraient désormais un montant cumulé de 5 millions d'euros par an, trois fois plus qu'auparavant. Et comme, depuis début 2019, les changements de chaudière peuvent aussi être facturés à l'euro symbolique, la prudence est plus que jamais de mise.

D'autant que les ennuis commencent souvent de la façon la plus anodine qui soit. « J'ai cliqué sur un lien Facebook pour tester mon éligibilité aux opérations à 1 euro. Dès lors, j'ai reçu un nombre incalculable

de coups de fil de plusieurs sociétés différentes », assure Karine Simon, une comptable de 52 ans ayant cherché à rénover un appartement de Nogent (52) mis en location. Toujours selon l'UFC-Que choisir, rien qu'en 2017, un tiers des consommateurs auraient ainsi été démarchés pour des installations d'énergie renouvelable. Le harcèlement est tel que la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a dû sanctionner certaines sociétés pour démarchage abusif, comme Premium Energy France et Oxygène, respectivement condamnées à 40 000 euros et 24 850 euros d'amende.

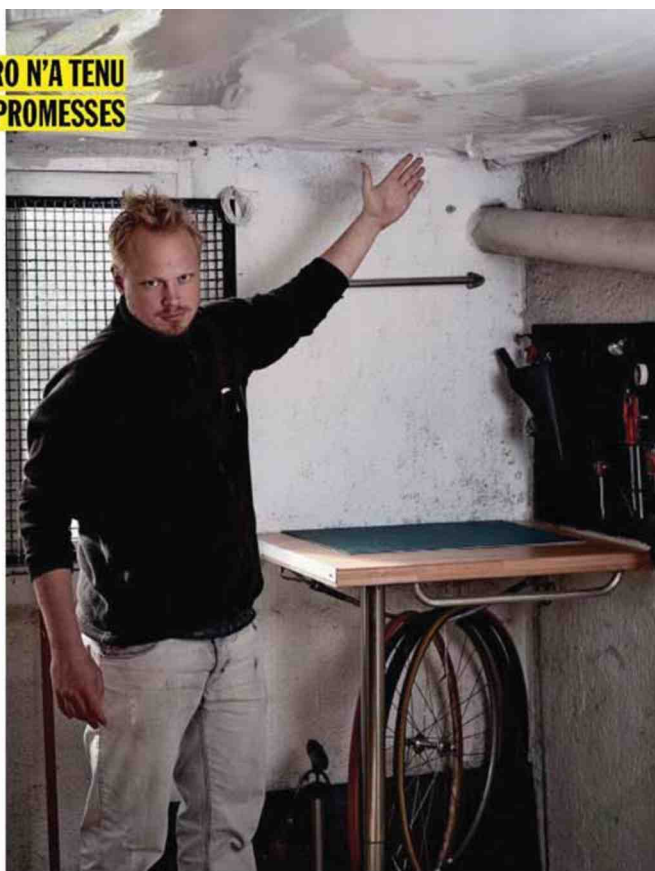
Parmi les astuces préférées des escrocs pour mettre le pied chez vous : imiter le nom et logo de prestataires ayant pignon sur rue. Voyez la mésaventure de David Sobczak, agent de maîtrise du Pas-de-Calais qui a fausement cru recourir au Pacte énergie solidarité, une offre phare du secteur, avant de voir débarquer une camionnette cabossée et anonyme. Et inutile de penser que le label Reconnu garant de l'environnement (RGE) constitue un gage de sérieux. Quelques jours de formation suffisent en effet à le décrocher. Quand les indéliçats ne se contentent pas

de racheter des entreprises en faillite et disposant d'une telle étiquette. « Quasiment tous les prestataires recensés sur nos listes noires sont reconnus RGE », confirme d'ailleurs Matthieu Robin, chargé de mission finances à l'UFC-Que choisir. Ces intermédiaires sont aussi connus pour ne jamais lâcher le morceau. « Un commercial a passé cinq heures à essayer de convaincre un de mes clients... Forcément, on finit par craquer », rapporte Ariane Vennin, avocate spécialisée.

MAIS LE PIRE SURVIENT une fois que vous avez cédé. « Alors que je souhaitais une simple visite technique, une société m'a proposé de venir dès le lendemain pour réaliser les travaux », raconte Karine Simon. Il faut dire qu'un simple devis signé ainsi que l'avis d'imposition du foyer permettent ensuite aux aigrefins de solliciter les payeurs de CEE, puis d'empocher directement le montant de la facture ! Il ne leur reste plus, ensuite, qu'à réaliser des travaux au rabais pour maximiser leurs bénéfices. « En matière d'isolation, les subventions démarrent à 10 euros le mètre carré, un tarif insuffisant pour amortir tous les frais. Si certains y parviennent, c'est qu'ils utilisent des matériaux de mauvaise qualité,

**L'OFFRE À 1 EURO N'A TENU
AUCUNE DE SES PROMESSES**

Croyant avoir choisi l'offre Pacte énergie solidarité pour isoler le sol de sa maison d'Arras, David Sobczak a vu débarquer un camion délabré et sans logo. Premier indice que l'artisan missionné avait en fait usurpé l'identité d'un des leaders du secteur. Le résultat est catastrophique : le bord des plaques d'isolant pend, les raccords au Scotch créent un pont thermique... Certes, l'isolation n'aura coûté que 1 euro, mais elle est à refaire. Et les aides couvrant les 1314 euros auront filé dans les poches de l'entreprise.



recourant au travail détaché, à des ouvriers non déclarés, voire opèrent sans assurance», renchérit Frédéric Utmann, du groupe Effy, qui chapeaute l'offre commerciale Pacte énergie solidarité. Notre témoin David Sobczak n'aura ainsi payé que 1 euro les travaux d'isolation du plafond de sa cave. Mais le chantier, bâclé, devrait être entièrement refait... à ses frais cette fois.

CES INTERMÉDIAIRES agissent avec d'autant plus d'impunité qu'aucun contrôle systématique du travail effectué n'existe pour l'heure. Pire : un article de la future loi sur l'énergie et le climat, qui prévoyait de renforcer la lutte contre la fraude aux CEE, a été sanctionné par le Conseil d'Etat en raison d'un manque de précision quant aux objectifs et obligations des protagonistes. En attendant, quelques opérateurs prennent sur eux de vérifier la qualité des chantiers. «En plus d'analyser la solidité financière de nos artisans partenaires, nous menons des contrôles sur site, réalisés par des bureaux indépendants. Et nous n'hésitons pas à déréférencer ceux qui ne satisfont pas aux critères», assure Frédéric Utmann.

Vous souhaitez quand même vous lancer ? Avant de signer le devis, pensez à vérifier le pedigree de l'artisan, via les témoignages sur les forums en ligne, ou les listes de brebis galeuses de l'UFC-Que choisir. Sachez aussi que vous disposez d'un droit de rétractation de quatorze jours en cas de vente à distance ou par démarchage. «Et si le formulaire de rétractation est absent du bon de commande, ce délai pour changer d'avis passe à un an», précise Matthieu Robin. Méfiance, en revanche, si vous avez signé lors d'un salon ou d'une foire, comme cela arrive souvent. «Il n'y a alors pas de droit de rétractation, pour des offres souvent souscrites à crédit. Mais procéder par lettre recommandée reste une méthode très efficace contre ces entreprises pas très nettes», assure Ariane Vennin. Quoi qu'il arrive, en cas de doute, soyez ferme : «Il faut refuser l'accès de la maison aux ouvriers, et surtout ne jamais signer l'attestation de fin de travaux», détaille Matthieu Robin. ■

PHOTOS : LAURENT MATEUX POUR CAPITAL, RICHARD BARON/LIGHT MOTIV POUR CAPITAL, MARK AIRS/GETTY IMAGES

**DES AIDES SURESTIMÉES...
COMME LE DEVIS !**

C'est un démarcheur qui a convaincu Lydie Soodts d'isoler sa maison de Loos (59) et de changer sa chaudière. Une opération blanche, promet-il, les 15 900 euros de prêt devant être amortis par le crédit d'impôt, les CEE, les revenus d'un panneau publicitaire et les économies d'énergie. Mais, après un chantier bâclé, Lydie ne perçoit que 20% des revenus publicitaires promis et 50% du crédit d'impôt. Quant au devis, il a été gonflé, la chaudière ayant été vendue trois fois son prix.

