

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Isolation à 1 € : attention aux arnaques

Isoler ses combles perdus, sa cave, son garage pour un euro symbolique, c'est possible grâce aux certificats d'économies d'énergie. Mais les travaux de qualité ne sont pas toujours au rendez-vous.

Pour Thierry Mirabelli, c'est indiscutablement une bonne opération. Cet habitant de Grendelbruch a déboursé 1 € pour isoler les combles de sa maison. Les travaux, réalisés fin mars par le groupe Effy, ont été rondement menés : il a suffi d'un peu plus d'une heure aux deux ouvriers de SBI Bâtiment, une entreprise de Meurthe-et-Moselle, pour recouvrir les 35 m² du grenier de laine de verre soufflée. « Je me suis décidé sur internet après avoir vu les avis sur un forum », explique Thierry Mirabelli, pour qui ce chantier, le 1 000^e réalisé en Alsace par Effy (lire encadré gris), n'était pas une première. Il avait en effet déjà profité de ce dispositif pour isoler le sous-sol de sa maison pour 1 €. Et il n'exclut pas de renouveler l'expérience... Le Grendelbruchois ne cache pas son intérêt pour une nouvelle offre, il est vrai alléchante : une pompe à chaleur à 1 €.

chaleur, toujours pour 1 €. Et ils ont raison de s'interroger. Car selon le prestataire, cette offre peut être une bonne affaire – une maison non isolée perd de 25 à 30 % de sa chaleur par le toit – ou une belle arnaque. Dans tous les cas, ne payer que 1 € pour la réalisation d'une isolation ne doit pas faire oublier les exigences de résultats. Car même si les fournisseurs d'énergie financent par des primes une partie des travaux de rénovation (lire ci-dessous), ce coût est au final répercuté sur les tarifs des opérateurs et donc sur les consommateurs, constate le magazine *60 millions de consommateurs* dans son numéro d'avril.

De nombreux « cas de malfaçons »

« Le grand public est perdu. Les gens ne comprennent pas comment l'argent est restitué aux artisans sans qu'ils aient eux-mêmes à payer », témoigne Chloé Letemplier, conseillère info énergie à la Chambre de consommation d'Alsace. Cette chargée de mission éco-consommation a constaté, depuis janvier, une recrudescence des appels téléphoniques de particuliers et propriétaires qui s'interrogent sur les conditions de prise en charge des travaux d'isolation, sur le sérieux des entreprises qui les ont démarchés, ou qui souhaitent engager des recours après avoir été victimes de



À Grendelbruch, ces combles ont été isolés dans les règles de l'art, pour un euro, avec 32 centimètres de laine de verre soufflée.

Photo DNA/Jean-Christophe Dorn

Exigences de résultats

Si pour lui, tout s'est bien passé, d'autres particuliers ont fait de mauvaises expériences. Il est vrai que le dispositif interroge. « Où est l'arnaque ? » C'est la première question qui vient à l'esprit des résidents démarchés téléphoniquement par des entreprises qui proposent pour 1 € d'isoler les combles perdus de leur maison, les plafonds de leur sous-sol, voire de leur installer une pompe à

malfaçons, de défauts de conformité, pour ne pas dire plus. À Strasbourg, Alter Alsace énergies et Info espace énergie ont reçu, depuis novembre 2018, 120 appels concernant des isolations à 1 €. Les appels sont tout aussi nombreux sur le secteur de Haguenau, dont « une quinzaine de cas de malfaçons liées à la pose ou au type de l'isolant inadapté ». Chloé Letemplier évoque notamment le cas de cette entreprise qui s'est contentée de poser, en décembre 2018, dans les combles d'une maison à Moosch, un isolant mince normalement utilisé comme un complément d'isolant. Ces travaux, réalisés par des ouvriers qui ne parlaient pas un mot de français, se sont en outre révélés dangereux car l'isolant posé sur un plancher en bois était hautement inflammable. Après avoir alerté tous les services de l'État liés aux dispositifs de l'isolation à 1 €, la résidente a mis en demeure l'entreprise de refaire les travaux. « Les ouvriers ont dû s'y reprendre à deux fois, en février dernier. La première fois, la colle n'était pas adaptée aux panneaux de polystyrène. C'était un truc de dingue ! », témoi-

gne la résidente qui regrette qu'il n'y ait « pas plus de garde-fous » contre de telles entreprises.

Inefficace, voire non conforme

« Il y a des résistances thermiques à respecter, qui sont de 6 ou 7 pour les combles et de 3 pour les planchers bas. Des entreprises inscrivent sur la facture une résistance thermique du produit suffisante qui ne se retrouve pas sur le chantier », rapporte la conseillère info énergie. Une isolation mal réalisée peut aussi créer des problèmes de condensation, ainsi dans cette maison à Ingwiller, et diminuer l'efficacité de l'isolant. Chloé Letemplier met notamment en cause « des entreprises, qui ne viennent pas d'Alsace, prennent rendez-vous pour effectuer les travaux et faire signer la facture le jour même, sans aucune visite technique préalable, ni devis », comme cela est arrivé l'an dernier à Soultz. Aujourd'hui, « l'isolation du plafond de la cave en laine de verre est en train de tomber et le résident connaît des problèmes de santé liés à la pose de cette laine à

l'air libre... »

Depuis avril 2018, les exigences liées aux crédits d'impôt précisent que les professionnels doivent inscrire sur la facture la date de la visite préalable afin de proposer des choix de travaux adaptés aux contraintes du bâtiment au moment de l'élaboration du devis. « Juridiquement la signature d'un devis donne droit à un délai de rétractation de 14 jours », insiste Chloé Letemplier... avant de rappeler que les salons et foires ne donnent pas droit aux délais de rétractation. Démarchés par téléphone, des con-

sommateurs alsaciens ont connu d'autres situations ubuesques. « À La Broque, un particulier s'est vu remettre une facture sans nom, ni adresse de l'entreprise. Ces dispositifs devraient être soumis à plus de cadres et de contrôles », souhaite Chloé Letemplier.

« Ces entreprises portent préjudice à celles qui travaillent dans les règles de l'art »

Pourtant la prime des certificats d'économies d'énergie peut permettre d'encourager massivement la rénovation énergétique des logements, assure la conseillère info énergie. « Cette prime est assez importante pour couvrir en grande partie les travaux d'isolation pour des foyers aux revenus modestes. » Mais elle ne prend cependant pas en compte les travaux de finition, comme l'aménagement d'une trappe dans les combles, la sécurisation des fils électriques ou bien la pose d'une ventilation...

« Les entreprises peu scrupuleuses portent préjudice à celles qui travaillent localement dans les règles de l'art et créent de la défiance chez le particulier », déplore Chloé Letemplier. Dans tous les cas, « il faut passer par des entreprises labellisées RGE répertoriées sur le site faire.fr, demander plusieurs devis avec des visites préalables et bien se renseigner, notamment auprès d'un conseiller info énergie proche de chez vous ».

Un dossier de Jean-François CLERC



La prime est suffisamment importante pour couvrir en grande partie les travaux d'isolation... mais pas les travaux de finition.

Photo DNA/Jean-Christophe Dorn

Un euro... ou plus

Les particuliers qui souhaitent bénéficier de l'isolation à 1 € ne vont pas toujours au bout de leur démarche. Notamment quand le chantier impose des prestations additionnelles, comme le retrait d'un ancien produit isolant hors d'usage, la sécurisation des circuits électrique ou l'étanchéification d'une toiture. « Au-delà de 500 €, beaucoup arrêtent. Le dispositif s'adresse principalement à des gens aux ressources contraintes qui ne pensent pas qu'un chantier puisse engendrer des frais supplémentaires », explique Jérôme Humbert, le président du groupe Effy, l'une des nombreuses entreprises qui proposent ce dispositif. Résultat : « Sur 100 personnes qui s'inscrivent sur le site, nous réalisons 25 à 30 chantiers », calcule-t-il.



« Le grand public est souvent perdu », constate Chloé Letemplier, chargée de mission éco-consommation et conseillère énergie à la Chambre de consommation d'Alsace. Photo DNA/Michel Frison

aucun engagement auprès d'entreprises les ayant démarchés directement sans avoir contacté au préalable un conseiller d'un espace info énergie ou d'une plateforme de rénovation. Le département du Bas-Rhin appelle aussi à la vigilance contre le démarchage téléphonique abusif

pour le compte du département ou de l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah). En aucun cas les services de l'État, ses agences (Ademe, Anah) ou leurs partenaires (Adil, Chambre de consommation d'Alsace) n'effectuent de démarchage téléphonique.

Ne rien engager après avoir été démarché par téléphone

■ **Des travaux financés par les vendeurs d'énergie.** Pour les consommateurs, les travaux d'isolation sont directement financés par les distributeurs d'énergie de votre région. Sur la base de la loi de Programmation fixant les orientations de la politique énergétique (Pope) de juillet 2005, l'État impose aux fournisseurs d'énergie – électricité, gaz, fioul... – et distributeurs de carburant de promouvoir l'efficacité énergétique auprès des consommateurs et de leur faire réaliser des économies d'énergie, qui sont matérialisées par des certificats d'économies d'énergie (CEE) attribués aux acteurs éligibles par les services du ministère chargé de l'Énergie. Un objectif d'économie d'énergie pluriannuel est défini et réparti entre les distributeurs d'énergie en fonction de leurs volumes de ventes. S'ils ne respectent pas les quotas,

ils doivent payer des pénalités et des amendes.

■ **Des Cumac.** Les économies d'énergie sont comptabilisées en mégawattheures cumulés et actualisés ou MWh Cumac (MWhc), une unité de compte propre au dispositif des certificats d'économies d'énergie.

■ **Professionnels labellisés RGE.** Pour réaliser vos travaux d'isolation, vous devez choisir un professionnel labellisé RGE. La mention « Reconnu garant de l'environnement » signale des professionnels reconnus pour leur compétence et leur qualification, avec des critères de qualité contrôlés par les pouvoirs publics. N'hésitez pas à demander deux ou trois devis pour vous assurer que la visite préalable fait partie du contrat.

■ **Sous certaines conditions.** Le dispositif des isolations à 1 € a été lancé en 2013 pour lutter contre la préca-

riété énergétique des ménages les plus modestes. Pour être éligible à cette offre, les propriétaires ou locataires doivent respecter plusieurs critères. Ils doivent notamment habiter une maison individuelle de plus de deux ans située en métropole. Ils peuvent bénéficier de l'isolation du plafond des pièces en sous-sol sans condition de ressources, quel que soit le mode de chauffage. Pour l'isolation des combles perdus, ils doivent utiliser un chauffage combustible (fioul, gaz, bois, pellets...) et ne pas dépasser un certain montant de revenu fiscal de référence. Le montant de l'aide dépend des revenus du ménage.

■ **Où se renseigner ?** Au près du réseau Espace info énergie. Financé par l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), la région Grand Est et les collectivités, ce service public de l'information et du

conseil sur la maîtrise de l'énergie rassemble 26 structures dans le Grand Est. Il propose des services gratuits et indépendants. Des conseillers vous renseigneront par téléphone, par courriel ou sur rendez-vous dans un des 13 lieux d'accueil en Alsace, dont la Chambre de consommation d'Alsace. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site internet www.eie-grandest.fr ou téléphonez au numéro d'appel gratuit 0800.60.60.44. Vous pouvez également consulter le site Faire (Faciliter, accompagner et informer pour la rénovation énergétique) du ministère de la Transition écologique et solidaire à l'adresse www.faire.fr

■ **Des mises en garde.** La région Grand Est a lancé avec l'Ademe une « alerte aux arnaques à la rénovation énergétique », en rappelant que les particuliers ne doivent prendre