

Rénovation énergétique du logement

Se prémunir des démarchages abusifs

Depuis quelques années, des entreprises utilisent des plateformes téléphoniques pour démarcher de façon agressive les propriétaires occupants de maison individuelle. Leur objectif est de faire signer des prestations (devis prohibitifs et crédits à la consommation) relatifs à la rénovation énergétique du logement. Ces commerciaux sont très persuasifs, les propriétaires peuvent se retrouver à payer des investissements supérieurs à 15 000 € sans que les travaux ne répondent à leurs besoins.

Comment identifier un démarchage abusif ?

Les principales étapes du démarchage téléphonique

1. Contacter les particuliers à leur domicile
2. Se présenter comme mandaté par la collectivité, un fournisseur d'énergie historique ou encore une agence d'État

Attention, le service d'information Rénovation INFO SERVICE, assuré par l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat de l'Ain depuis 2013, est le seul guichet unique d'accompagnement et de conseil du département, mandaté par l'État, l'ADEME et les collectivités locales. Une collectivité ou un organisme d'État n'effectue pas ou ne commande pas de démarchage. C'est toujours le particulier qui doit contacter directement le service.

3. Envoyer un commercial qui réalise un diagnostic, il est intrusif et inonde les propriétaires d'informations
4. Proposer un produit clé en main avec un crédit bancaire qui est bien souvent supérieur aux propositions bancaires classiques
5. Faire signer un devis ou même un bon de commande sans laisser de temps de réflexion

Les principaux arguments des démarcheurs

1. Proposer un diagnostic énergétique gratuit du logement sans engagement
2. Insister sur des économies générées infondées
3. Insister sur le crédit d'impôt et des avantages fiscaux souvent exagérés

Quelques grands principes pour se prémunir

1. Dans le cas où le démarcheur présente un cliché thermique

Le cliché thermique est un outil très concret pour détecter les déperditions de chaleur d'un logement et contrôler l'état d'une isolation thermique. Toutefois, il existe des vrais et des faux clichés thermiques qui se distinguent simplement par la présence ou non d'une échelle de température. Un vrai cliché thermique dispose d'une échelle de température, ce qui n'est pas le cas pour un faux.



2. Prendre le temps de réfléchir à son projet de rénovation

Les travaux de rénovation thermiques constituent des investissements lourds (parfois plusieurs dizaines de milliers d'euros). La signature d'un tel devis ne se prend pas à la légère et nécessite parfois plusieurs semaines de réflexion.

3. S'inscrire sur Bloctel

Depuis le 1er juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, mise en place par le Ministère de l'Industrie et du Numérique. L'inscription sur cette liste permet de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'y a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (article L.223-1 et suivants du code de la consommation). Il suffit de se rendre sur le site www.bloctel.gouv.fr pour s'inscrire sur cette liste d'opposition au démarchage.

ET DANS TOUS LES CAS, se faire accompagner par un organisme indépendant avant d'engager des travaux de rénovation. Dans l'Ain, il s'agit de l'Agence Locale de l'Énergie et du climat de l'Ain. Les conseils délivrés par les conseillers énergie de l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat de l'Ain – ALEC 01 sont objectifs, indépendants et dépourvus d'intérêts commerciaux.

Contactez l'Agence de l'énergie et du climat de l'Ain (ALEC 01) au 04 74 45 16 46 ou www.alec01.fr