



Chartres, le 12 décembre 2019

Communiqué de presse

Rénovation énergétique des logements : Faire réaliser ses travaux, sans tomber dans le panneau !

En France, les travaux de rénovation énergétique des bâtiments représentent un chiffre d'affaires annuel d'environ 31 Milliards d'euros (source : ADEME, 2017). Ainsi, **chaque année, plus d'un million de ménages français font réaliser des travaux de ce type à leur domicile**. Ils peuvent bénéficier d'aides de l'État, sous certaines conditions, notamment si l'entreprise qui fait les travaux détient le label RGE (« Reconnu garant de l'Environnement »).

Si la plupart des entreprises respectent les textes en vigueur, force est de constater que **ce secteur d'activité est générateur de plaintes de la part des consommateurs**. Les plaintes portent principalement sur de fausses offres « Isolation à 1 € », sur des entreprises qui annoncent à tort détenir le label RGE, sur des démarchages à domicile parfois agressifs, mais également sur des malfaçons constatées durant la réalisation des travaux.

Quelques conseils :

En cas de démarchage par téléphone ou à domicile :

- ☞ Être particulièrement vigilant. **Les services publics ne démarchent jamais**. Aucun opérateur de rénovation énergétique ne peut donc se prévaloir du fait qu'il serait « mandaté » par l'État ou par des collectivités locales, comme c'est parfois le cas.
- ☞ **Ne pas se précipiter et prendre le temps de comparer l'offre reçue avec d'autres devis concurrents**.
- ☞ **Ne jamais rien signer le jour même** et faire très attention aux dates qui sont notées sur le devis, afin de pouvoir bénéficier du délai légal de rétractation de 14 jours.

Avant de se lancer dans des travaux :

- ☞ **Contactez un conseiller FAIRE au 0 808 800 700 ou sur le site Internet FAIRE.fr** en cas de doutes ou de questions, notamment sur les qualifications professionnelles de l'entreprise (label RGE). **Ce service public est gratuit** et il guide les consommateurs dans leurs travaux de rénovation énergétique.

A la fin des travaux, en cas de malfaçons :

- ☞ **Faire une réclamation via le formulaire présent sur le site internet de FAIRE.fr** pour des travaux réalisés avec des malfaçons par une entreprise RGE.
- ☞ **Saisir le médiateur de la consommation qui a été choisi par le professionnel en cas de litige**. Ses coordonnées doivent être présentes sur les documents contractuels et **la procédure est gratuite pour les consommateurs**.
- ☞ Se faire assister par une association agréée de protection des consommateurs en cas de besoin.
- ☞ Signaler les manquements d'un professionnel en contactant la DDCSPP du département et assigner le professionnel devant le juge civil pour tout contentieux lié à l'exécution du contrat.

Afin de lutter contre les professionnels peu scrupuleux, les services de l'Etat vont sensiblement renforcer leurs contrôles en 2020.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter :

DDCSPP d'Eure-et-Loir - Cité administrative - 15 Place de la République - CS 70527 - 28019 Chartres Cedex
Téléphone : 02.37.20.50.98 – Télécopie : 02.37.36.60.88 – Mél : ddcspp-ccrf@eure-et-loir.gouv.fr