



CLÉS POUR AGIR

Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique

Septembre
2023

Guide à l'usage des services publics
accompagnant les particuliers



**France
Rénov'**

Le service public pour mieux
rénover mon habitat

Structures impliquées dans la rédaction du présent guide

Ce guide a été rédigé en collaboration avec les services de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), dont Réponse Conso et SignalConso, de la Coordination gouvernementale du plan de rénovation énergétique des bâtiments, de la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP), de la Direction Générale de l'Energie et du Climat (DGEC), du Pôle National des Certificats D'Economies d'Energie (PNCEE), de l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah), du Service Central de Renseignements Criminel de la Gendarmerie Nationale et du Service d'information, de renseignement et d'analyse stratégique sur la criminalité organisée (SIRASCO) de la Police Nationale, dans le cadre de l'étude « État des lieux et vulgarisation de l'orientation des réclamations liées à un projet de rénovation énergétique du logement », menée par l'Agence de la Transition Ecologique (ADEME).



Ont également été interrogés dans le cadre de cette étude, des associations de consommateurs, des médiateurs de la consommation, des demandeurs de CEE, des organismes de qualification RGE, les services du SGFGAS et le bureau « Média, communications électroniques, secteur culturel et économie de la donnée » de la DGCCRF.

Ce document est diffusé par l'ADEME

ADEME

20, avenue du Grésillé

BP 90 406 | 49004 Angers Cedex 01

Numéro de contrat : 2022M1000351





Numéro de référence : 012255 / ISBN 979-10-297-2196-0

Etude réalisée pour le compte de l'ADEME par : Wavestone

Coordination technique : DREUIL Christophe

Direction/Service : Service Bâtiment / Direction Villes & Territoires Durables

Sommaire

Introduction	Page 4
Synthèse de l'orientation des signalements et du rôle des acteurs	Page 5
Rappel des bons réflexes à adopter lors d'un projet de rénovation énergétique	Page 6
Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude	Page 8
 A. J'ai été confronté à un cas de démarchage	Page 8
 B. J'ai un problème avec mon contrat	Page 10
 C. J'ai un problème avec mes aides à la rénovation énergétique	Page 13
 D. Je rencontre un problème lors de la réalisation des travaux	Page 15
Foire aux questions	Page 20

Introduction

Les logigrammes simplifiés présentés dans ce document sont à destination des **acteurs du réseau** (conseillers France Rénov', inspecteurs de DDPP, Gendarmes et Policiers par exemple) pour **appuyer les réclamants dans leurs sollicitations afin de répondre de manière adaptée aux situations qu'ils rencontrent**. Ils couvrent les **situations les plus fréquemment rencontrées par les réclamants** sur le sujet de la rénovation énergétique, ici catégorisés en 15 situations réparties en 4 thématiques.

Avant d'entreprendre toute démarche décrite dans les pas-à-pas suivants, il est essentiel, lorsque cela est possible, que le **réclamant prenne contact avec le professionnel pour essayer de résoudre sa situation à l'amiable**.

Le **signalement à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) ou sur France Rénov'** constitue un **acte citoyen** : grâce au signalement, une **enquête** pourra éventuellement être menée sur l'entreprise. **Il n'a pas pour objectif la résolution du problème individuel**.



A. J'AI ÉTÉ CONFRONTÉ À UN CAS DE DÉMARCHAGE

1. J'ai été démarché par téléphone par un professionnel avec qui je n'ai pas de contrat en cours - **Page 8**
2. J'ai conclu un contrat sur un salon ou une foire – **Page 8**
3. J'ai conclu un contrat suite à un démarchage à domicile – **Page 9**



B. J'AI UN PROBLÈME AVEC MON CONTRAT

1. Je rencontre un problème avec mes documents contractuels – **Page 10**
2. Je me suis rétracté de mon contrat mais le professionnel refuse de me rembourser – **Page 11**
3. Le prix final n'est pas conforme au prix annoncé – **Page 12**



C. J'AI UN PROBLÈME AVEC MES AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE

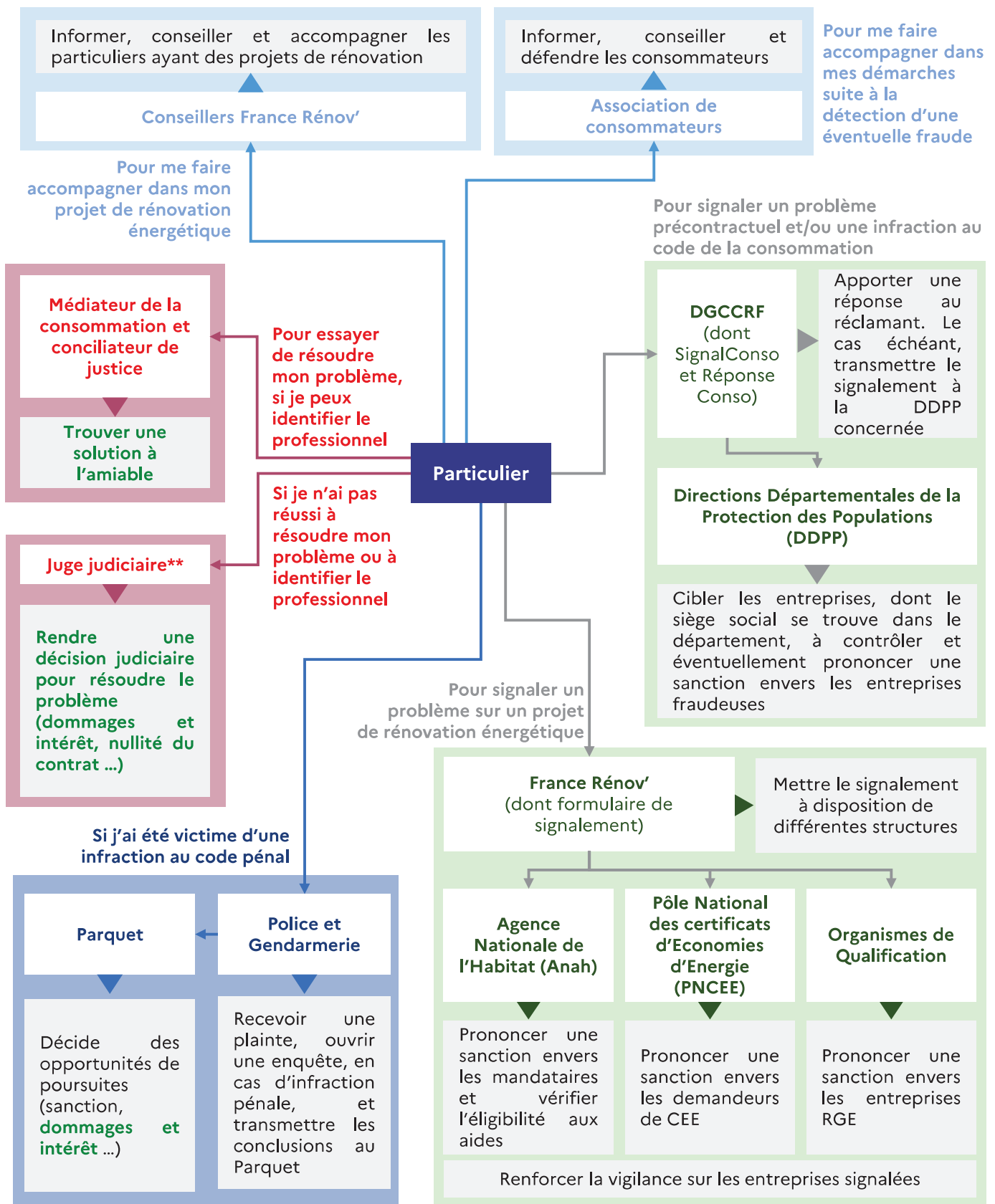
1. Mon aide attendue n'a pas été versée – **Page 13**
2. On me demande de payer pour un contrôle dans le cadre du dispositif des CEE – **Page 14**
3. Mes données ont été utilisées frauduleusement pour constituer un dossier de demande d'aide à mon nom – **Page 14**



D. JE RENCONTRE UN PROBLÈME LORS DE LA RÉALISATION DES TRAVAUX

1. Mes travaux n'ont pas démarré – **Page 15**
2. Mes travaux ont du retard ou se sont arrêtés – **Page 16**
3. Mes travaux ne sont pas conformes au devis – **Page 17**
4. J'ai un problème avec la sous-traitance – **Page 17**
5. J'ai détecté une malfaçon et je n'ai pas encore signé le procès-verbal de réception des travaux – **Page 18**
6. J'ai détecté une malfaçon et j'ai déjà signé le procès-verbal de réception des travaux – **Page 19**

Synthèse de l'orientation des signalements et du rôle des acteurs*



*Des précisions sur le rôle de chaque acteur peuvent être trouvées dans la section FAQ [pages 20-22]

**L'obtention de dommages et intérêts nécessite des preuves suffisantes pour démontrer le préjudice.

Rappel des bons réflexes à adopter lors d'un projet de rénovation énergétique



IDENTIFICATION DU PROJET DE RENOVATION ENERGETIQUE

1. Faites-vous accompagner gratuitement par un conseiller France Rénov' dès le début de votre projet de rénovation énergétique pour éviter les arnaques. Il vous conseille et vous guide gratuitement sur le diagnostic des travaux, les aides à mobiliser et la recherche de contacts d'artisans locaux.
2. L'audit énergétique n'est obligatoire que dans le cas d'un projet de rénovation globale, ou pour la mise en vente de votre bien classé F ou G par le DPE.



DEMARCHAGE TELEPHONIQUE, SUR INTERNET, A DOMICILE OU SUR UN SALON OU UNE FOIRE

1. L'Anah, l'ADEME et les ministères ne démarchent jamais. Si un professionnel se revendique d'un partenariat avec une collectivité locale (par exemple votre commune ou votre conseil départemental), vérifiez l'existence de celui-ci auprès de la collectivité concernée.
2. Le démarchage téléphonique est interdit par la loi, sauf contrat en cours avec le professionnel.
3. Ne laissez pas vos coordonnées personnelles et identifiants fiscaux sur les sites internet de rénovation. Avec ces informations un tiers malveillant pourrait demander des aides d'État à votre place.
4. À domicile, ne signez rien lors de la première visite. Prenez le temps de faire des devis comparatifs. Utilisez votre délai de rétractation de 14 jours en cas de signature précipitée.
5. Lors d'un démarchage à domicile, l'entreprise ne doit pas recevoir de contrepartie financière avant 7 jours.
6. Lors d'un démarchage sur un salon ou une foire, gardez en tête que vous ne bénéficierez pas d'un droit de rétractation en cas de signature d'un contrat sur le salon ou la foire.



IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL REALISANT LA PRESTATION

1. Identifiez un professionnel bénéficiant du label RGE sur l'annuaire du site France Rénov'. Le label RGE est une condition pour à remplir pour bénéficier des aides financières telles que MaPrimeRenov', l'Eco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ), les certificats d'économie d'énergie (CEE) ou encore le crédit d'impôt pour la rénovation énergétique des TPE-PME (mis en place dans le cadre du plan France Relance).
2. Ou vérifiez sur l'annuaire inversé du site France Rénov' que le professionnel identifié bénéficie bien du label RGE.



DEMANDE D'AIDES

1. Pour toute demande d'aide financière, créez votre compte vous-même. Vous pouvez ensuite désigner l'entreprise comme mandataire pour être aidé. En raison des risques d'usurpation d'identité, les entreprises ne sont pas habilitées à créer un compte à votre place, ni à utiliser vos données fiscales ou vos coordonnées.
2. Attendez d'avoir la confirmation de l'attribution de l'aide avant de signer le devis ou de faire débiter les travaux.

Rappel des bons réflexes à adopter lors d'un projet de rénovation énergétique



SIGNATURE DU DEVIS

1. En cas de financement de vos travaux par des aides (ex : CEE ou MaPrimeRénov'), réalisez votre demande d'aides préalablement à la signature du devis. Pour les aides MaPrimeRénov', il reste possible de déposer une demande de prime après la signature du devis, si les travaux n'ont pas encore débuté.
2. Prenez le temps de comparer plusieurs devis et de vous renseigner sur la valeur théorique des travaux ou des équipements.
3. Avant de signer le devis, lisez bien l'intégralité des documents et vérifiez la qualité du site internet s'il y en a un.
4. Indiquez la date et le lieu réel de signature du devis.



EN CAS DE FINANCEMENT DES TRAVAUX PAR UN PRÊT

1. Prenez connaissance attentivement de l'exemplaire papier de l'offre de crédit qui doit obligatoirement être remis par l'organisme bancaire.
2. Soyez vigilant en cas de remboursement différé des premières mensualités. De telles modalités peuvent contribuer à augmenter significativement le coût total du prêt.
3. Soyez vigilant à l'attestation de fin de travaux, qui confirme la conformité de la prestation rendue et marque le début des obligations de remboursement.
4. Soyez vigilant en cas de proposition de rachat de votre crédit à taux préférentiel voire à taux 0%, qui peuvent provenir de sociétés fraudeuses usurpant l'identité d'organismes de financement.



REALISATION DE LA PRESTATION

- Si le professionnel a recourt à des sous-traitants, vérifiez qu'ils soient bien titulaires du label RGE pour la catégorie de travaux prévue et qu'ils soient déclarés.



FIN DES TRAVAUX

- Lors de la fin des travaux, le professionnel doit vous faire signer un procès-verbal de réception des travaux qui est un document écrit attestant la fin des travaux. Avant de signer le procès-verbal de réception des travaux, assurez-vous que la réalisation des travaux vous convient et qu'il n'y a pas de malfaçon. Assurez-vous, également que les équipements installés correspondent bien au devis. En cas non-conformité, indiquez vos réserves sur le procès-verbal de réception des travaux et vérifiez bien que le professionnel et vous signez ce document.

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

A. J'AI ÉTÉ CONFRONTÉ À UN CAS DE DÉMARCHAGE

1. J'ai été démarché par téléphone par un professionnel avec qui je n'ai pas de contrat en cours

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

PUIS

Je saisis le **médiateur de la consommation** de l'entreprise concernée **OU** le **conciliateur de justice** pour obtenir une solution amiable. Ces voies de recours sont obligatoires pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 €

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge pour essayer de faire annuler mon contrat si j'arrive à prouver que je l'ai conclu suite à un démarchage téléphonique et je peux contacter une **association de consommateurs** pour me faire accompagner

2. J'ai conclu un contrat sur un salon ou une foire

J'ai souscrit à un **crédit** pour financer le bien ou le service concerné par le contrat

OUI

NON

Je suis encore dans le délai de rétractation du **crédit** de 14 jours calendaires*

OUI

NON

Je me rétracte du crédit ce qui entraîne ma rétractation du contrat en envoyant au professionnel en lettre recommandée avec accusé de réception le formulaire détachable de rétractation qui se trouve joint à mon contrat de crédit

Je ne bénéficie pas de droit de rétractation et je suis lié par le contrat.

Je vérifie si mes documents contractuels sont conformes (cf. situations décrites dans la partie *J'ai un problème avec mon contrat*).

Je reste vigilant tout au long de la réalisation des travaux (cf. partie *Rappel des principaux points de vigilance lors d'un projet de rénovation énergétique* de ce même document)

Je ne bénéficie pas de droit de rétractation. Je vérifie la conformité de mes contrats et je suis attentif au bon déroulé des travaux

* Les 14 jours calendaires correspondent à la totalité des jours du calendrier de l'année civile, du 1er janvier au 31 décembre, y compris les jours fériés ou chômés. Le décompte du délai commence le lendemain du jour de la conclusion du contrat.

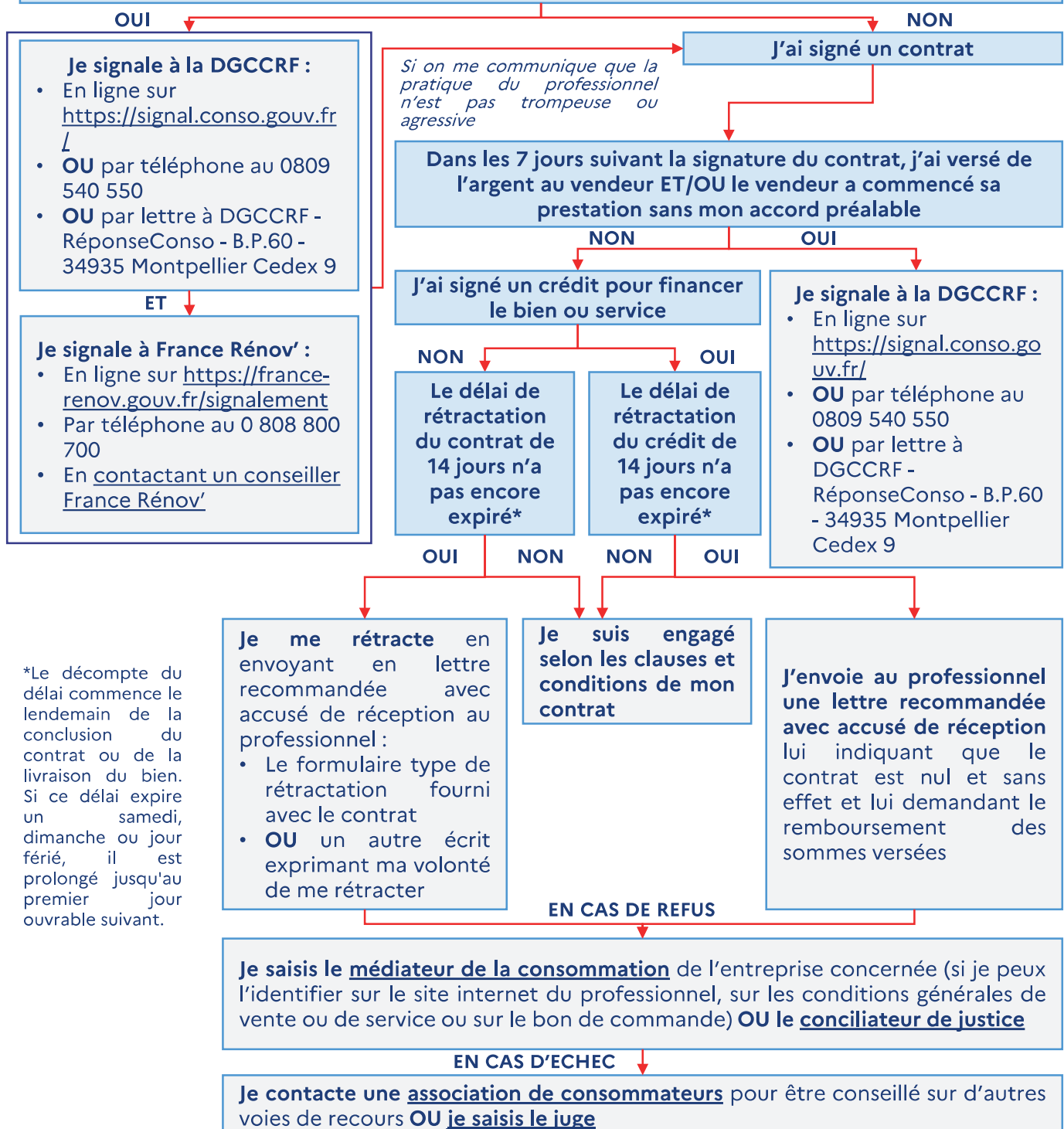
Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

3. J'ai conclu un contrat suite à un démarchage à domicile

Lors du démarchage à domicile, le professionnel a eu des **pratiques commerciales trompeuses** (par exemple, dire intervenir au nom d'un organisme public tel que l'Etat, un ministère, l'ADEME, l'ANAH)

OU

Lors du démarchage à domicile, le professionnel a eu des **pratiques commerciales agressives** (par exemple, donner l'impression que vous ne pourrez pas quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu, effectuer des visites personnelles à votre domicile, en ignorant votre demande de voir la personne quitter les lieux ou ne pas y revenir)



*Le décompte du délai commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien. Si ce délai expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

B. J'AI UN PROBLÈME AVEC MON CONTRAT

1. Je rencontre un problème avec mes documents contractuels

J'ai signé un devis ou un contrat qui ne contiennent pas toutes les mentions obligatoires (par exemple le prix, les modalités d'exercice du droit de rétractation) et les travaux n'ont pas démarré

J'envoie au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception lui indiquant que le contrat est nul et sans effet et lui demandant le remboursement des sommes versées, le cas échéant

ET

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

SELON LES RÉPONSES

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice

EN CAS D'ÉCHEC

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

Mon contrat contient une clause abusive (par exemple : seul le professionnel a le droit de déterminer si le bien livré ou les travaux finis sont conformes) ou contient une clause indiquant que j'abandonne mon droit de rétractation dans le cas où j'en dispose

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

*Accord avec le professionnel :
le contrat est valable mais
cette clause ne s'applique
pas.*

**EN CAS DE VOLONTÉ
DU PROFESSIONNEL DE
FAIRE APPLIQUER LA
CLAUSE**

**Je contacte une association de consommateurs
OU je saisis le juge**

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

2. Je me suis rétracté de mon contrat mais le professionnel refuse de me rembourser

Le professionnel a dépassé le délai de 14 jours qui suivent la date à laquelle il a été informé de ma décision de rétractation, sauf retard justifié, sans me rembourser des sommes versées

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

ET

Je mets en demeure, par **lettre recommandée avec accusé de réception** ou par **sommation d'huissier** (option facultative et payante), le professionnel de rembourser les sommes versées suite à l'exercice de mon droit de rétractation avec **une majoration des sommes dues** suite au retard, en vertu des articles L.221-24 et L.242-4 du code de la consommation

EN CAS DE REFUS

Je saisis le **médiateur de la consommation** de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le **conciliateur de justice**

EN CAS D'ECHEC

Je contacte une **association de consommateurs** pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

3. Le prix final n'est pas conforme au prix annoncé

Mon contrat contient une clause de révision qui prévoit une possibilité d'augmentation de la main d'œuvre ou des coûts des matériaux

OUI

Le professionnel a le droit de facturer un prix plus élevé que celui indiqué sur le devis, conformément à la clause de révision

NON

Des travaux non prévus se sont ajoutés et je les ai acceptés en signant un avenant au devis faisant office de contrat

NON

Je règle le prix indiqué sur le devis et je conteste le surcoût en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception

OUI

Ayant accepté les travaux non prévus, je dois régler leur coût supplémentaire

SI LE PROFESSIONNEL
N'ACCEPTE PAS MA
CONTESTATION

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

C. J'AI UN PROBLÈME AVEC MES AIDES A LA RENOVATION ENERGETIQUE

1. Mon aide attendue n'a pas été versée

Le professionnel a eu un discours commercial trompeur en me promettant une aide que je ne peux pas percevoir car, par exemple :

- Je ne suis pas éligible à cette aide
- Le professionnel n'a jamais fait le dossier de demande d'aide qu'il avait indiqué réaliser
- Le professionnel n'est pas titulaire de la qualification RGE qu'il m'avait indiqué avoir au moment de la signature du contrat, ce qui me rend inéligible à l'aide

Le montant de l'aide a été surestimé (à cause d'un audit énergétique mal réalisé par exemple)

Je signale à la DGCCRF :

- En ligne sur <https://signal.conso.gouv.fr/>
- **OU** par téléphone au 0809 540 550
- **OU** par lettre à DGCCRF - RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9

ET ↓

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

SELON LES RÉPONSES ↓

Je porte plainte en :

- Me rendant dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche
- **OU** en effectuant une pré-plainte en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

Le professionnel ou le demandeur de CEE refuse de me verser ma prime

Je mets en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier le professionnel ou le demandeur de CEE de me verser ma prime

ET ↓

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

EN CAS D'ÉCHEC ↓

Je saisis le médiateur de la consommation du demandeur de CEE (organisme qui verse la prime comme un fournisseur d'énergie), si je peux l'identifier par exemple sur le cadre contribution qui m'a été transmis directement par lui ou par le professionnel qui réalise les travaux, sur son site internet ou encore sur les conditions générales de vente ou de service

EN CAS D'ÉCHEC ↓

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

2. On me demande de payer pour un contrôle dans le cadre du dispositif des CEE

Je contacte le professionnel ayant réalisé le contrôle pour lui rappeler que les contrôles dans le cadre du dispositif des CEE sont à la charge du demandeur de CEE (par exemple, un fournisseur d'énergie), conformément à l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des CEE

EN CAS D'ECHEC

Je contacte le service client ou consommateur du demandeur de CEE qui m'a distribué ma prime ou qui s'est engagé à me verser une prime (par exemple, un fournisseur d'énergie) pour l'informer des pratiques du professionnel et lui demander d'intervenir car les contrôles dans le cadre du dispositif des CEE sont à la charge du demandeur de CEE, conformément à l'arrêté du 28 septembre 2021 relatif aux contrôles dans le cadre du dispositif des CEE

EN CAS D'ECHEC

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

ET

Je saisis le médiateur de la consommation du professionnel qui m'a distribué ma prime CEE que j'identifie par exemple sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

3. Mes données ont été utilisées frauduleusement pour constituer un dossier de demande d'aide à mon nom

Mes données ont été piratées

Mon identité a été usurpée

J'ai transmis mes données personnelles et elles ont été utilisées contre mon gré

Je porte plainte en :

- Me rendant dans la Gendarmerie ou le Commissariat de police le plus proche
- **OU** en effectuant une pré-plainte en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

ET SI LE DOSSIER DE DEMANDE D'AIDE CONCERNE MA PRIME RENOV'

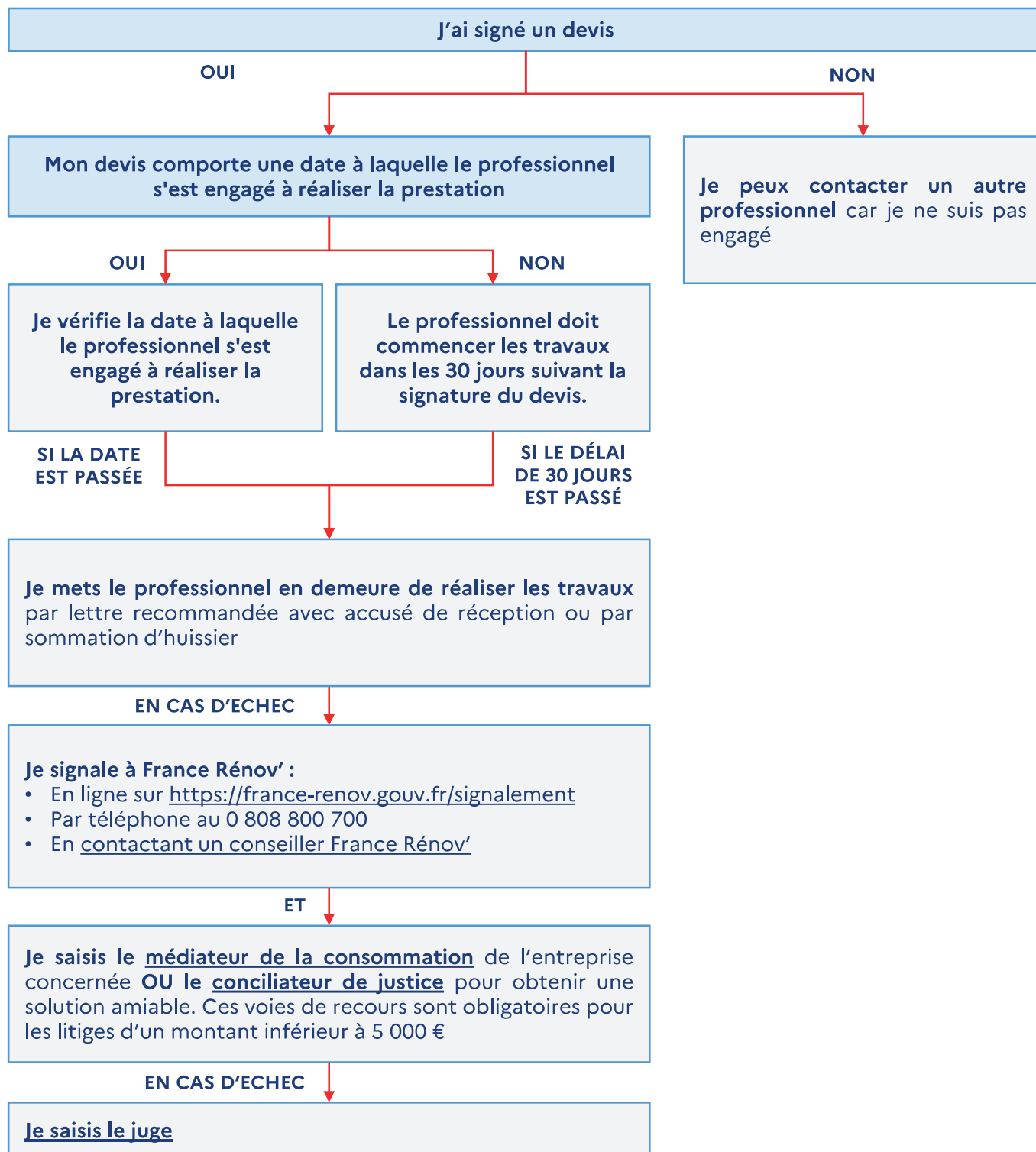
Je prends contact avec l'Anah :

- Par téléphone au 0 808 800 700

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

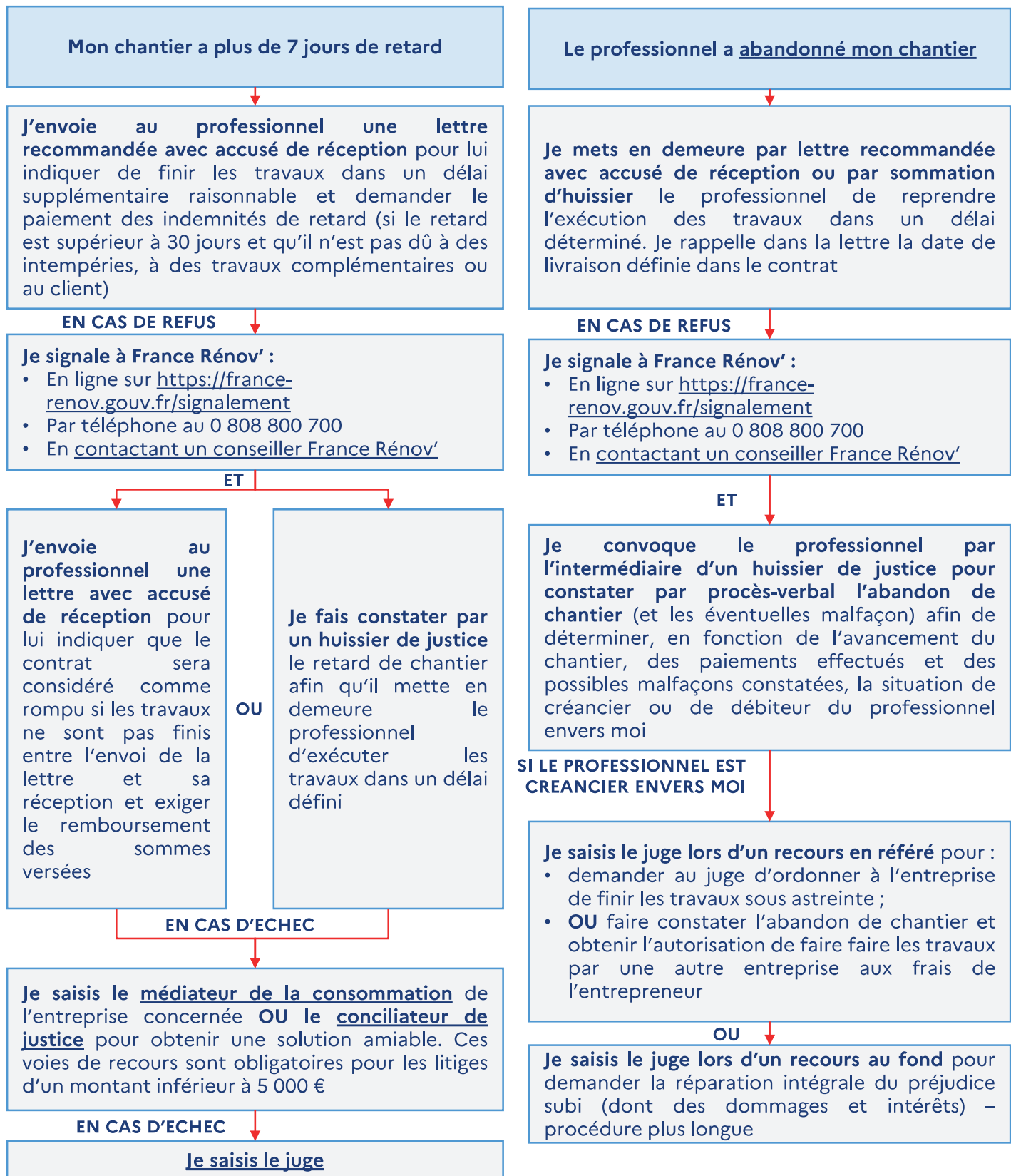
D. JE RENCONTRE UN PROBLEME LORS DE LA REALISATION DES TRAVAUX

1. Mes travaux n'ont pas démarré



Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

2. Mes travaux ont du retard ou se sont arrêtés



Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

3. Mes travaux ne sont pas conformes au devis

Je mets le professionnel en demeure de corriger les travaux conformément à ce qui était conclu, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier

EN CAS DE REFUS

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

ET

Je contacte le professionnel afin d'annuler le contrat d'un commun accord

EN CAS DE REFUS

Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée si je peux l'identifier sur le site internet du professionnel, sur les conditions générales de vente ou de service ou sur le bon de commande. Si aucun médiateur n'est désigné, je le signale à la DGCCRF, et je saisis le conciliateur de justice.

EN CAS D'ECHEC

Je contacte une association de consommateurs pour être conseillé sur d'autres voies de recours **OU je saisis le juge**

4. J'ai un problème avec la sous-traitance

J'ai détecté une situation de sous-traitance non déclarée

Je porte plainte en :

- Me rendant dans la Gendarmerie ou le Commissariat le plus proche
- **OU** en effectuant une pré-plainte en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

ET

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

Le sous-traitant qui a réalisé mes travaux n'est pas RGE

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

5. J'ai détecté une malfaçon et je n'ai pas encore signé le procès-verbal de réception des travaux

Je consigne mes observations et mes réserves dans le PV de réception des travaux que je réalise en double exemplaire, que je signe et que je fais contresigner par le professionnel

ET

Je peux retenir 5% du montant de la facture sur un compte bloqué, chez un notaire ou à la Caisse des Dépôts et Consignations par exemple

ET

Je demande au professionnel de réparer la malfaçon et de fixer un délai d'exécution des travaux de réparation

EN CAS DE REFUS

Je signale à France Rénov' :

- En ligne sur <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
- Par téléphone au 0 808 800 700
- En contactant un conseiller France Rénov'

ET

Je mets le professionnel en demeure d'exécuter les travaux de réparation de la malfaçon par lettre recommandée avec accusé de réception ou par sommation d'huissier

EN CAS DE REFUS

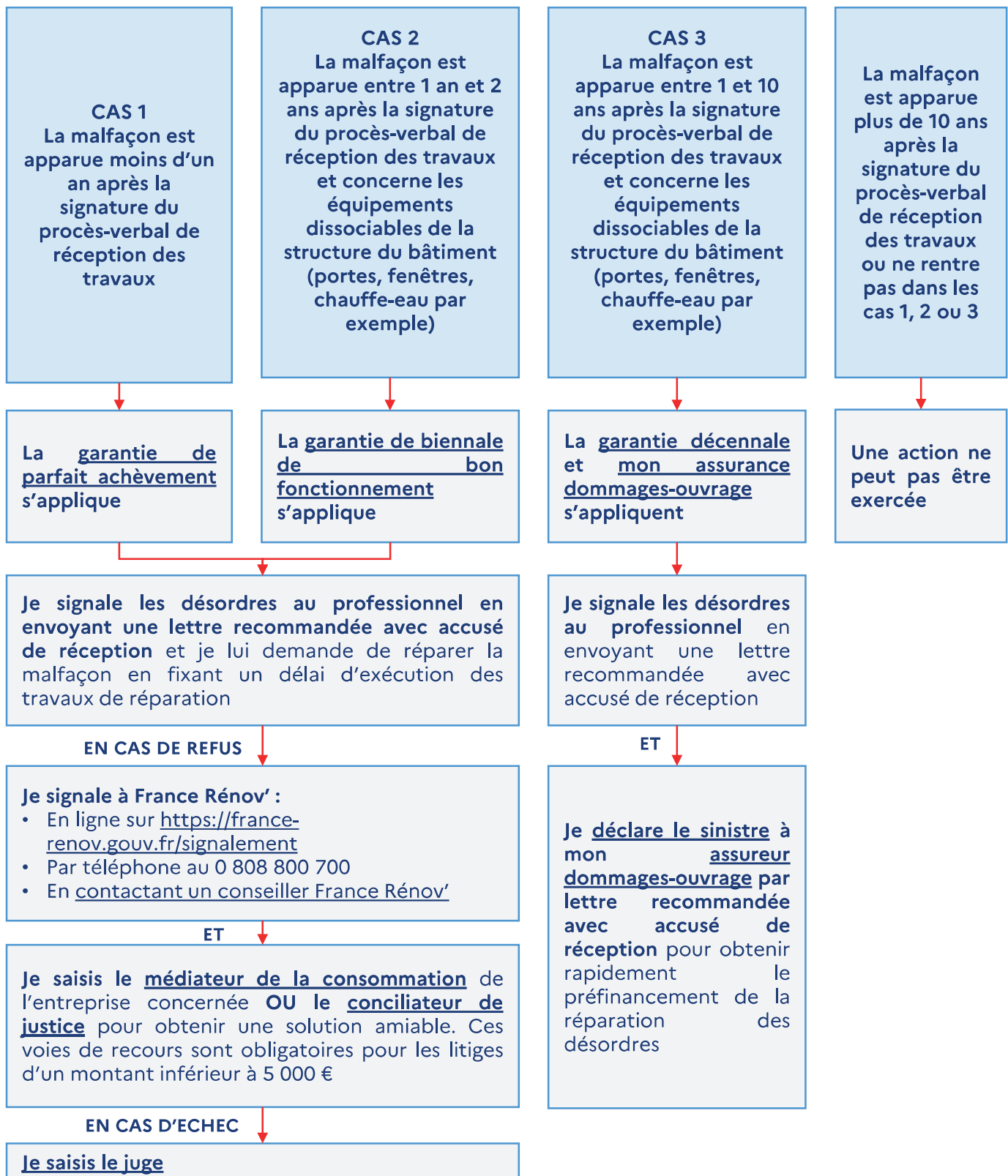
Je saisis le médiateur de la consommation de l'entreprise concernée **OU** le conciliateur de justice pour obtenir une solution amiable. Ces voies de recours sont obligatoires pour les litiges d'un montant inférieur à 5 000 €

EN CAS D'ECHEC

Je saisis le juge

Pas à pas : les démarches si je suis confronté à une fraude

6. J'ai détecté une malfaçon et j'ai déjà signé le procès-verbal de réception des travaux



Foire aux questions

1

QUE FAIRE AVANT TOUTE DEMARCHE ENVERS LE PROFESSIONNEL MIS EN CAUSE ?

Avant d'entreprendre toute démarche décrite dans les logigrammes suivants, il est essentiel, lorsque cela est possible, que le **réclamant prenne contact avec le professionnel pour essayer de résoudre sa situation à l'amiable.**

2

POURQUOI SIGNALER A LA DGCCRF OU SUR FRANCE RENOV' ?

Le **signalement à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou sur France Rénov'** n'a pas pour objectif la résolution du problème individuel.

La DGCCRF recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (information précontractuelle, y compris celle portant sur les prix, et loyauté des pratiques commerciales). Elle n'est pas compétente pour les malfaçons, qui relèvent du juge civil.

Signaler constitue un **acte citoyen** :

- D'une part, grâce au signalement à la DGCCRF, une **enquête pourra éventuellement être menée sur l'entreprise** par les Directions départementales de la protection des populations (DDPP) ;
- D'autre part, le signalement sur France Rénov' permet **d'informer les organismes de qualification (OQ) ayant délivré la certification RGE** des éventuels manquements de l'entreprise en vue de la suspension ou du retrait de cette certification. (cf. question 9)

3

QU'EST-CE QU'UNE MEDIATION DE LA CONSOMMATION ?

La **médiation de la consommation** a pour objectif la résolution du problème individuel. Il s'agit d'un **processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.** A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas. La médiation de la consommation est **gratuite** pour le consommateur.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit avoir fait **une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client** pour tenter de résoudre son litige.

En théorie, **toutes les entreprises doivent avoir un médiateur de la consommation attitré** et sont dans l'obligation de communiquer ses coordonnées au consommateur.

4

QUEL EST LE RÔLE DU CONCILIATEUR DE JUSTICE ?

Le **conciliateur de justice** a pour objectif la résolution du problème individuel. Il s'agit d'un **auxiliaire de justice bénévole.** Son rôle est de **trouver une solution amiable à un différend entre une ou plusieurs parties,** qu'elles aient ou non déjà saisi un juge. Le recours au conciliateur de justice est **gratuit.**

Foire aux questions

5

POURQUOI PORTER PLAINTE ?

Porter plainte permet l'**ouverture systématique d'une enquête sur l'entreprise concernée, dans le cas d'une infraction punie par une sanction pénale**. Selon les conclusions de l'enquête, un procès pourra éventuellement être ouvert en vue de sanctionner l'entreprise. Le cas échéant, le réclamant peut **se constituer partie civile** pour obtenir des dommages et intérêts. Il est à noter que la durée entre le dépôt de plainte et l'obtention de dommages et intérêts peut être long.

6

COMMENT SAISIR LE JUGE DANS LE CAS D'UN LITIGE CIVIL ?

Saisir le juge du tribunal judiciaire a pour objectif **la résolution du problème individuel**. Dans le cas où le préjudice est inférieur à 10 000 euros*, il est possible de **ne pas être accompagné par un avocat**. Dans le cas où le préjudice est supérieur à 10 000 euros* ou si le montant du litige est indéterminé, il est nécessaire d'être accompagné par un avocat.

Le tribunal peut être saisi par **assignation** ou par **requête**. La **requête** est possible lorsque le montant des demandes n'excède pas 5 000 euros*. L'assignation est possible dans tous les cas et doit être délivrée à la partie adverse par un **commissaire de justice**. Si le litige concerne une procédure où la représentation par avocat est obligatoire, c'est à l'avocat de rédiger l'assignation.

La **procédure devant le tribunal judiciaire** est en elle-même est **gratuite**. Cependant, il faut **payer l'avocat et le commissaire de justice chargé de délivrer l'assignation** le cas échéant. D'autres frais peuvent s'ajouter en cours de procédure, comme les frais d'expertise par exemple. En cas de ressources insuffisantes, il est possible de bénéficier de **l'aide juridictionnelle** pour prendre en charge tout ou partie de ces frais. La partie qui perd le procès est en principe condamnée à rembourser les frais du procès de l'adversaire.

**Pour déterminer la valeur du litige, il faut prendre en compte le montant total des demandes (remboursement d'une somme, remboursement d'un bien, dommages-intérêts (somme d'argent destinée à réparer le préjudice subi)).*

7

QUEL EST LE RÔLE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEUR ?

Les **associations de consommateurs** sont indépendantes des pouvoirs publics et ont pour rôle **d'informer, de conseiller et de défendre les consommateurs**. Les associations de consommateurs peuvent agir en justice en cas d'atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs.

Lors de la sollicitation d'une association de consommateurs pour traiter un dossier de litige, celle-ci est tenue, pour des raisons de droit, de **demande l'adhésion du consommateur qui se plaint, et donc une cotisation, au demeurant modique par rapport à un service de conseil payant**. Pour un **simple renseignement donné par téléphone ou par Internet, ou lors d'un passage en permanence**, l'association ne demande en général pas au consommateur d'adhérer et de payer.

Foire aux questions

8

QUEL EST LE RÔLE DU PÔLE NATIONAL DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (PNCEE) DANS LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ?

Lorsque le PNCEE reçoit un signalement concernant une **opération déposée auprès de lui**, il le **transmet systématiquement au demandeur de CEE** concerné en lui demandant d'étudier le signalement et de faire un retour au signalant sur les suites données. Le PNCEE peut éventuellement **inclure l'opération ayant fait l'objet du signalement dans un plan de contrôle** en vue d'étudier si la fraude signalée a entraîné une incohérence entre le volume de CEE délivré et l'économie d'énergie effective réalisée. Le cas échéant, le demandeur de CEE pourra être sanctionné et se retourner éventuellement contre l'entreprise fraudeuse. En effet, **le PNCEE n'a pas le pouvoir de sanctionner directement les entreprises fraudeuses.**

Lorsque le PNCEE reçoit un signalement concernant **une opération non déposée**, la personne ayant réalisé le signalement est **orientée vers les autres recours possibles.**

10

QUEL EST LE RÔLE DE L'AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT (ANAH) DANS LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ?

L'Anah reçoit des signalements en direct ou via la plateforme France Rénov'. L'Anah **traite les signalements en lien avec les aides qu'elle délivre dont MaPrimeRénov'** et peut prononcer des **sanctions contre les mandataires.**

9

QUEL EST LE RÔLE DES ORGANISMES DE QUALIFICATION (OQ) DANS LE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS ?

Les organismes de qualification reçoivent les signalements soit en direct (via leur formulaire de contact par exemple), soit via la plateforme France Rénov'. **Chaque organisme de qualification ne peut agir que sur les entreprises fraudeuses qu'il a lui-même certifié RGE.** Les sanctions possibles qu'un organisme de qualification peut prononcer sont la suspension de la certification RGE pour une durée maximale de deux ans, son retrait ou encore l'interdiction d'accès à cette certification pour une durée maximale de deux ans.

11

QUEL EST LE RÔLE DES CONSEILLERS FRANCE RENOV' ?

Les conseillers France Rénov' proposent un **service indépendant d'information, de conseil et d'accompagnement des particuliers ayant des projets de rénovation**, qu'ils soient propriétaires, locataires ou syndicats de copropriétaires. Les **informations et les conseils** délivrés sont **gratuits et personnalisés.** Ils visent à aider les ménages à **élaborer un projet de rénovation**, à **mobiliser les aides financières publiques ou privées** ainsi qu'à les **orienter vers des professionnels compétents** tout au long du projet de rénovation. Les conseillers France Rénov' peuvent également **remplir un signalement sur la plateforme France Rénov'** lorsqu'ils sont consultés au sujet d'une suspicion de fraude sur un projet de rénovation énergétique.

L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

LES COLLECTIONS DE L'ADEME



FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent : Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.



CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en œuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.



ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur : Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.



EXPERTISES

L'ADEME expert : Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard.



HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir : Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.

Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique

France Rénov', c'est votre nouveau service public de la rénovation de l'habitat, porté par l'État avec les collectivités locales, et piloté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

Vous avez un projet de rénovation énergétique ?

Les conseillers **France Rénov'** vous guident gratuitement dans vos travaux pour améliorer votre confort et diminuer vos consommations d'énergie.

Pour prendre contact avec un conseiller **France Rénov'** :



france-renov.gouv.fr

0 808 800 700 Service gratuit
+ prix appel

012255

