

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

ALERTE AU DÉMARCHAGE ABUSIF !

Date de publication : **23/03/2016 - Commerce/services**

Les Espaces Info Energie (EIE) de Bretagne sonnent l'alarme !

Surfant sur la vague de la rénovation énergétique, des entreprises sans scrupule usent de pratiques commerciales frauduleuses dans la région. Les 18 EIE bretons constatent un nombre croissant de pratiques contestables : discours mensongers, pressions du vendeur à signer rapidement, contrats antidatés ou encore tarifs exorbitants.

Développés par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) depuis 2001 et s'appuyant sur des associations et des organismes à but non lucratif, les spécialistes du réseau des EIE ont pour but d'informer et de conseiller le public sur la rénovation énergétique ou les énergies renouvelables. Recevant des milliers de particuliers par an, ils sont bien placés pour observer les pratiques des professionnels. Ils appellent les particuliers à rester vigilants.

Reconnaître un démarchage abusif

Dans [leur alerte](#), les Espaces Info Energie donnent les caractéristiques principales de ce type de démarchage. Il se déroule par téléphone ou à domicile, les commerciaux sont souvent pressants voire agressifs.

Certains commerciaux utilisent un argumentaire mensonger en annonçant par exemple que le logement a été sélectionné grâce à une étude thermographique réalisée par hélicoptère. D'autres affirment que le diagnostic de performance énergétique (DPE) est obligatoire pour tout logement et qu'un logement non rénové sera soumis à une taxe, arguments totalement faux (le DPE n'est obligatoire qu'en cas de vente ou de mise en location).

De nombreux "professionnels" se targuent d'être mandatés par la région voire l'Etat ou les Espaces Info Energie eux-mêmes. Or, ces organismes publics ont un devoir de neutralité, ils sont objectifs et gratuits et ne s'associent à aucune entreprise. Attention également aux entreprises qui se disent partenaires de grandes entreprises telles qu'Engie ou EDF. N'hésitez pas à contacter ces derniers pour vérifier que l'entreprise est bien leur partenaire. Concernant les partenariats "Bleu ciel", il est possible de vérifier l'existence du partenariat sur le site Internet d'EDF.

Les EIE de Bretagne alertent également sur les offres de service gratuit, sur des travaux aux coûts soi-disant quasiment nuls et aux promesses d'économies d'énergies mirobolantes. Ils énumèrent d'autres pratiques : travaux inéligibles aux aides financières, installations jamais finalisées alors que le consommateur s'est engagé avec un crédit, dommages sur les bâtiments existants ...

Quelques conseils

S'engager dans des travaux de rénovation demande temps et réflexion pour construire un projet adapté à votre situation et à vos besoins.

Si un démarchage peut vous donner l'idée de vous engager dans un projet de ce type, ne cédez pas à la pression commerciale, ne signez pas tout de suite et surtout, ne payez rien le jour même. Il est souvent conseillé pour des travaux de cette ampleur de contacter plusieurs professionnels et de comparer leurs devis.

Les devis doivent être détaillés, couvrir l'ensemble des prestations et comporter des précisions sur les matériaux ou les appareils achetés. Le contrat doit mentionner les coordonnées du vendeur et la date du jour de signature. Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours (le formulaire de rétractation doit être joint au contrat).

Si vous souhaitez vous lancer dans un projet de travaux de rénovation, contactez le Point Rénovation Info Service (PRIS) le plus proche de chez vous. Organisés par les pouvoirs publics, les PRIS sont un réseau de conseillers indépendants et gratuits (les Espaces Info Energie en font partie). Ils vous accompagneront notamment pour obtenir les aides auxquelles vous avez droit et vous conseillerons pour adapter votre projet à vos besoins.

En cas de difficultés, n'hésitez pas à vous faire aider par une association de consommateurs.

Stéphanie Truquin,
économiste à l'Institut national de la consommation (INC)

Pour en savoir plus

Retrouvez les fiches de l'Institut national de la consommation :

[Les devis](#)

[Rénover son logement pour réaliser des économies d'énergie](#)

[Panneaux solaires : nouvelles techniques, nouveaux enjeux](#)

[L'éco-prêt à taux zéro \(éco-PTZ\) pour financer ses travaux de rénovation énergétique](#)