



CHAUFFAGE, EAU CHAUDE, VENTILATION : QUI SONT LES ÉCO-DELINQUANTS, LEURS VICTIMES ET COMMENT ÉVITER LES PIÈGES ?

Depuis plus de 15 ans, Qualit'EnR assure le suivi des dossiers de réclamations-clients reçus concernant les chantiers de rénovation énergétique de chauffage, d'eau chaude ou de ventilation. Aujourd'hui, sur la base des informations collectées ces dernières années, Qualit'EnR dresse le profil type d'une entreprise et de ses représentants dont les pratiques peuvent s'apparenter à de l'éco-délinquance. Un éco-délinquant démarche souvent par téléphone, ce qui est interdit depuis juillet 2020, il a une posture plus commerciale que technique et a pour objectif de faire signer un bon de commande comprenant souvent un renoncement au délai de rétractation légal. Qualit'EnR présente également le portrait type des consommateurs victimes : les propriétaires d'une maison ancienne, les personnes vivant seules, souvent vulnérables et éligibles aux aides financières les plus conséquentes. Enfin, pour lutter contre l'éco-délinquance, Qualit'EnR propose 10 conseils pratiques à appliquer avant et pendant le chantier pour éviter de se faire piéger.

Qualit'EnR, organisme de qualification leader des énergies renouvelables a reçu 508 réclamations entre janvier et mi-novembre 2022, portant sur des entreprises se réclamant QualiPAC et Qualibois principalement. Pour autant, 51 % des réclamations reçues concernaient effectivement une entreprise qualifiée chez Qualit'EnR, soit 1,4 % des entreprises qualifiées.

Éco-délinquant : un profil commercial centré sur la rentabilité de l'investissement

Les données recueillies par Qualit'EnR permettent de mettre en avant que les éco-délinquants se présentent sous un nom d'entreprise racoleur et trompeur pouvant faire référence à une marque connue... Ces entités récentes s'adonnent à des pratiques commerciales « agressives », comme le démarchage téléphonique, et désormais interdites pour les travaux de rénovation énergétique.



Quelques indices permettant d'identifier un potentiel éco-délinquant :

- Il a l'allure d'un commercial et se déplace souvent avec une imprimante
- Il ne fait pas le tour de l'installation pour une évaluation technique
- Son discours est rapidement centré sur le chiffrage et la rentabilité de l'investissement
- Il propose un crédit de façon quasi-systématique
- Il invite à signer tout de suite et à renoncer au délai de rétractation en faisant état d'une promotion à saisir immédiatement

Les victimes : des personnes isolées et éligibles aux aides

Le plus souvent, les victimes estiment avoir été l'objet d'un discours trompeur construit à partir d'éléments plausibles et vérifiables. Elles affirment n'avoir rien vu venir.



Qui sont les victimes particulièrement visées par les éco-délinquants ?

- Les propriétaires d'une maison individuelle dans l'ancien vivant dans un bassin de population important
- Les publics vulnérables : retraités, personnes isolées, handicapés
- Les foyers éligibles aux aides financières conséquentes, aux revenus modestes, les personnes endettées...

10 conseils de Qualit'EnR pour éviter les pièges

Les particuliers souhaitant changer leur installation de chauffage, d'eau chaude ou de ventilation et bénéficier des avantages et financements en faisant appel à une entreprise qualifiée RGE doivent se montrer vigilants sur quelques points essentiels.



AVANT DE SIGNER :

1. **Vérifier que l'installateur est qualifié RGE sur France Rénov' ou auprès de l'organisme de qualification**
2. **Fuir le démarchage direct, les discours trop commerciaux axés sur le chiffrage et la rentabilité de l'installation, les signatures de contrat précipitées ou lors de foires et se méfier des opérations spéciales**
3. **Vérifier que vous signez un « devis » et non un « bon de commande » et demander si l'entreprise réalise ou sous-traite les travaux**
4. **Regarder la durée du chantier : une PAC s'installe entre 1 et 3 jours, pas moins**
5. **Faire réaliser 3 devis minimum avant d'opter pour un installateur, des devis descriptifs détaillés et complets de la prestation, distinguant a minima les postes « fourniture des équipements » et « main d'œuvre »**

PENDANT LE CHANTIER :

1. **Demander une facture descriptive détaillée (distinguant a minima les postes « fourniture des équipements » et « main d'œuvre ») et complète de la prestation, conforme au devis (avec désignation précise des matériels installés et références exactes de leur certification). Vérifier que la marque et modèle de l'installation correspondent aux mentions du devis et bien regarder les finitions**
2. **Se faire remettre une étude thermique avant ou après le chantier**
3. **Signer un PV de réception de l'installation**
4. **Vérifier si un contrat de maintenance de l'installation est proposé**
5. **En cas de litige, contacter une association de consommateurs et l'organisme de qualification si le différent à une portée technique**

En 2021, Qualit'EnR chiffrait à 1 % le nombre d'entreprises qualifiées concernées par une réclamation-client et à 0,12 % celles dont les pratiques pourraient s'apparenter à de l'éco-délinquance.

Un chiffrage qui tranche avec les résultats assez alarmants de certaines études.

CONTACT PRESSE

Raphaël SOUDAN

Attaché de presse

06 74 24 51 22 | raphael@tnc-communication.fr

À propos de Qualit'EnR :

Ambassadeur des énergies renouvelables auprès des réseaux professionnels et partenaire engagé des entreprises d'installation, Qualit'EnR contribue depuis plus de 15 ans au développement des énergies renouvelables dans le bâtiment en misant sur une offre professionnelle de qualité et de proximité à destination des particuliers.

Association accréditée par le COFRAC (*accréditation Cofrac Qualification d'entreprises, n°4-0560, portée disponible sur www.cofrac.fr*), Qualit'EnR délivre 8 qualifications RGE* aux entreprises d'installation : Qualisol, QualiPV, Qualibois, QualiPAC, Qualiforage, Chauffage +, Ventilation + et Recharge Elec + (*Hors Recharge Elec + et QualiPV module Bât).

Qualit'EnR délivre également des agréments dans le domaine de la formation professionnelle appliquée aux énergies renouvelables et au bâtiment pour faire monter en compétence la filière, compte près de 30 000 qualifications actives et dénombre plus de 17 500 entreprises engagées pour la qualité d'installation dans toute la France.



AGENCE DE COMMUNICATION ET RP

TN'C - Agence de communication & RP

01 43 26 17 45 | contact@tnc-communication.fr

www.tnc-communication.fr