PRÉFET DE LA RÉGION GRAND EST
Liberté Égalité Fraternité

Agence nationale de l'habitat — Anah

Lutte contre les fraudes à la rénovation énergétique en Grand Est

Fiche à destination des propriétaires

On peut globalement distinguer 4 grands types de fraudes

1 Escroquerie, usage de faux

- Soit un dossier est monté en usurpant l'identité du ménage et en introduisant des faux devis et fausses factures. Le dossier est totalement fictif.
- Soit un des éléments du dossier est un faux : taxe foncière, facture, revenus.

2 Usurpation d'identité

- Soit le ménage ne sait pas qu'un dossier de rénovation énergétique est déposé à son nom.
- Soit l'identité d'une entreprise ou d'un sous-traitant RGE est usurpée.

3 Qualité des travaux

Les travaux ne sont pas réalisés ou sont mal réalisés ou ne sont pas réalisés conform é-ment à ce qui figurait dans le devis (autres matériaux/produits utilisés).

4 Pratiques commerciales trompeuses/agressives

- Vice de consentement : le ménage a été en contact avec un mandataire ou une entreprise de travaux. Il a émis le souhait de ne pas faire de travaux à la rénovation énergétique. Un dossier est réalisé à son insu.
- Abus d'ignorance ou de faiblesse : le ménage a des difficultés. Il est démarché et s'engage dans des travaux sans avoir les éléments pour décider en pleine conscience (exemple : Ma prime Adapt' et les personnes âgées).
- Usurpation de l'identité des services publics : les administrations ne pratiquent aucun démarchage pour des travaux de rénovation énergétique ou pour l'attribution d'aides financières. Une entreprise ne peut se revendiquer de l'Anah (Agence nationale de l'habitat) ou d'un organisme public pour vous démarcher.
- Surfacturation, devis gonflés, double facture (différence entre celle du ménage et des services de l'État).
- Démarchage commercial agressif (vente forcée, informations données erronées, sentiment d'obligation...).
- Démarchage agressif du mandataire qui impose un AMO et les entreprises de travaux.

Vous rencontrez un litige, comment signaler ?

Rendez-vous sur le site **SignalConso**

www.signal.conso.gouv.fr/fr

Renseignez-vous auprès de **France Rénov'**

France Rénov'

www.france-renov.gouv.fr

0 808 800 700 (numéro d'appel non surtaxé)

Vous pouvez aussi :

- Contacter par téléphone **RéponseConso** au 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé)
- Contacter par courrier la **DGCCRF** - RéponseConso - B.P.60 – 34935 Montpellier Cedex 9
- **En cas d'escroquerie** (prime détournée, travaux jamais réalisés...), déposez plainte auprès de la gendarmerie ou de la police

8 réflexes à adopter pour faire ses travaux…
… sans tomber dans le panneau !

1. **Vous voulez faire des économies d'énergie ?** Pour savoir quels travaux réaliser et connaître les aides auxquelles vous avez droit, renseignez-vous auprès d'un conseiller France Rénov'. Il pourra vous apporter un conseil neutre et gratuit.

2. **Le démarchage téléphonique est interdit** dans le secteur de la rénovation énergétique, sauf si vous avez déjà un contrat en cours d'exécution avec le professionnel. Sachez que les services publics ne démarchent jamais !

3. **Protégez-vous en cas de démarchage !** Ne donnez pas vos coordonnées bancaires ni votre numéro fiscal ou vos revenus. Un tiers malveillant pourrait les utiliser pour demander des aides d'État en votre nom et sans que vous le sachiez.

4. **Méfiez-vous des simulateurs d'aides sur Internet.** Leur but est de récupérer des numéros de téléphone pour les revendre. Un simulateur neutre est disponible sur la plateforme France Rénov', pour vous aider à estimer les aides auxquelles vous avez droit.

5. **Ne signez jamais de document lors d'une première visite !** Laissez-vous un temps de réflexion et faites des devis comparatifs avec d'autres entreprises avant toute décision.

6. **Soyez vigilant !** Un crédit peut être dissimulé dans la liasse de documents présentés. Vérifiez que le délai de rétractation de 14 jours est bien mentionné sur le document. Vérifiez les informations concernant l'entreprise. Pour bénéficier de certaines aides, vous devez obligatoirement faire appel à un professionnel labellisé RGE (reconnu garant de l'environnement), compétent pour réaliser des travaux ou un audit énergétique. Le site France Rénov' propose un annuaire des professionnels RGE à jour.

7. **Prenez garde aux offres trop alléchantes !** Les aides et les économies promises ne sont pas forcément réelles. En cas de doute, rapprochez-vous de votre Espace Conseil France Rénov'. Leurs conseils sont gratuits et neutres.

8. **Ne signez pas d'attestation de fin de travaux** avant qu'ils ne soient totalement terminés, surtout si vous avez contracté un crédit. Réceptionnez les travaux avec vigilance, vérifiez leur conformité avec le devis avant de signer la réception des travaux.

www.france-renov.gouv.fr

Groupe de travail Grand Est de lutte contre les fraudes à la rénovation énergétique

Un groupe de travail dédié a été mis en place en Grand Est. Il est composé de la DREAL, de l'ANAH, de la région Grand Est, de la mission de coordination interministérielle, de Qualibat, des Espaces conseils France Rénov' et des services régionaux de la répression des fraudes.

Si vous vous pensez victime d'une fraude ou d'une arnaque, n'hésitez pas à en informer votre espace conseil France Rénov', afin qu'il puisse le relayer aux membres de ce groupe.

Ne pas jeter sur la voie publique - Conception : DREAL Grand Est - Crédit photo : Damien Carles / Terra