

MARDI 2 OCTOBRE

**Rencontres
Nationales**
Réseaux EIE & PTRE



Atelier 9 : **Fraudes / Litiges /** **Mauvaises pratiques**

UN ÉVÉNEMENT ADEME



Fraudes, litiges, mauvaises pratiques : alerter, un devoir pour les conseillers info énergie

Intervenants : Sébastien Boffelli, ADIL 34 et Miyako Guy, DGCCRF.

Résumé :

La plupart des travaux de rénovation énergétique sont faits par des entreprises. Dans des cas, cela se passe bien ; dans d'autres moins et cela amène soit des litiges, soit des fraudes plus ou moins organisées. Pour en parler, Miyako Guy, cheffe du secteur logement à Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et Sébastien Boffelli, juriste à l'agence départementale du logement de l'Hérault.

42 % des établissements contrôlés en anomalie

Miyako Guy.

Rattachée au ministère de l'Économie, la DGCCRF a trois grandes missions : la protection du consommateur, la sécurité des produits et la concurrence : contribuer à une bonne régulation des marchés.

L'important développement des entreprises du secteur de la rénovation énergétique à la faveur des dispositifs d'aides publiques a généré des plaintes auprès de nos services. Cela nous a conduits, au titre de la protection économique du consommateur, à réaliser des contrôles depuis 2016, dans les phases de commercialisation, de travaux mais aussi de financement. Ces contrôles se font aujourd'hui sur une base annuelle. Cette fréquence s'explique par les mauvais taux d'irrégularité. En 2016, 42 % des établissements contrôlés étaient en anomalie et parmi eux 48 % étaient détenteurs du label RGE.

Quels sont les problèmes ?

- Défaut d'information sur les caractéristiques techniques essentielles des équipements vendus, présentation du prix imprécise, délais de livraison ou de réalisation des travaux non renseignés...
- Obligations non respectées.
- Présentations de document qui ne permettent pas de distinguer la phase contractuelle de la phase précontractuelle alors que ces documents conduisent à engager de manière anticipée le consommateur.
- Pratiques commerciales trompeuses avec des sociétés arguant de partenariat avec le secteur public fictif, une dénomination qui peut laisser entendre qu'elles sont attachées à une autorité publique, affichage du label RGE alors que l'entreprise ne l'a pas ou ne l'a plus.
- Argumentaires fallacieux portant, par exemple, sur les performances énergétiques attendues.

- Opérateurs en phase de financement ne fournissant pas les informations précontractuelles obligatoires comme le montant total du crédit, les conditions de remboursement...

Dans le secteur de la rénovation, il y a une asymétrie réelle avec d'un côté les opérateurs économiques qui se présentent comme des « sachants » et viennent avec des argumentaires très techniques généralement peu accessibles. De l'autre, des consommateurs qui ne sont pas au fait sur leur vrai besoin en matière de rénovation énergétique, des aides auxquels ils ont droit, des prestations adaptées à leur besoin...

Le saviez-vous ?

La DGCCRF travaille déjà en lien avec l'ADEME et propose des fiches pratiques mise à disposition des EIE, portant sur le démarchage à domicile très répandu dans le secteur, les pratiques commerciales frauduleuses...

Le rôle du conseiller EIE : sensibiliser les particuliers...

Les consommateurs doivent être alertés sur le démarchage et être sensibilisés aux bons réflexes à avoir : prendre le temps de la réflexion avant de signer un document qui pourrait les engager, faire marcher la concurrence, vérifier la véracité des informations fournies et notamment la qualification et label car cela a une conséquence sur les aides auxquelles il peut prétendre.

Il est important d'accompagner le consommateur tout au long du processus, lors de la définition des travaux mais aussi sur la critique des devis et la pertinence de la nature des prestations proposées : il faut l'éclairer préalablement à l'acceptation du devis.

En aval, il faut mieux accompagner des consommateurs qui se sentiraient lésés par des pratiques professionnelles.

À noter : La DGCCRF ne s'occupe que des différends de nature précontractuelles. Une fois dans la phase de la réalisation du contrat, c'est le juge civil qui est compétent.

À savoir : Dans la phase précontractuelle, un mode de règlement amiable des litiges existe. Les professionnels ont l'obligation de fournir les coordonnées du médiateur auquel ils sont affiliés, la liste des médiateurs figurant sur le site du ministère de l'Économie. Si le litige n'a pas pu être réglé, il est possible de saisir les services déconcentrés de la DGCCRF, un service départemental en capacité de traiter les plaintes des consommateurs.

... Jouer un rôle d'alerte

On est aujourd'hui en présence d'une multiplication de petites structures de moins de 20 salariés qui, pour un certain nombre, ont une durée de vie éphémère : le temps d'extorquer le maximum d'argent avant de disparaître ou d'être mises en sommeil... Et de réapparaître

sous une nouvelle dénomination. C'est ce qu'on appelle les acteurs non conventionnels. Il y a également, très en amont, les acteurs du démarchage avec des professionnels ayant des centres d'appel, par exemple, sollicitant les gens en dehors des règles qui s'appliquent. Il y a enfin les sous-traitants qui, parfois, n'ont pas les qualifications requises pour faire les travaux. Nous sommes donc confrontés à une chaîne d'acteurs complexe qui peut conduire à une certaine dilution des responsabilités.

La bonne connaissance du paysage local des conseillers EIE peut être particulièrement utile pour recenser les entreprises qui peuvent présenter des risques. Les informations que vous récoltez sur les entreprises méritent d'être partagées, notamment avec les certificateurs qui donnent le label RGE, qui ont la possibilité de faire des audits et de retirer le label si cela est justifié. Si des entreprises prennent des risques particuliers, vous pouvez également informer la DGCCRF. Elle agit en effet aussi bien sur plainte que sur sa propre initiative si elle a suffisamment d'informations pour penser qu'un opérateur présente un risque particulier.

Les points de vigilance dans une opération de rénovation

Sébastien Boffelli. Du devis à la réception des travaux, les points de vigilance à avoir dans un chantier de rénovation énergétique.

Le devis

Dans le bâtiment, le devis est obligatoire. Par principe gratuit, il peut être payant à la condition que le consommateur en soit informé au préalable. Sans mention de devis payant, le consommateur peut s'opposer à son paiement.

Les mentions obligatoires :

- L'identification du professionnel avec le numéro RCS pour un commerçant, le numéro de répertoire des métiers pour un artisan. Ce numéro permet de vérifier l'existence légale de l'entreprise, de voir si elle existe toujours, si elle connaît des difficultés financières... en passant par des sites comme Infogreffe.
- La mention RGE. Il faut vérifier que la certification correspond au secteur d'activité proposé et si elle est toujours en cours, sachant qu'elle est valable quatre ans et que le certificat est renouvelé chaque année.
- La date du devis. Elle peut servir plus tard pour exercer, par exemple, la rétractation.
- Les dates du début et de fin des travaux. En l'absence de ces dates, le chantier doit être exécuté dans un délai de trente jours. À défaut, le consommateur peut obtenir la résiliation du contrat.
- Le détail du projet : lieu, nature exacte des travaux envisagés, valeurs des matériaux, prix et TVA. Les modalités de paiement sont libres. Les professionnels peuvent faire payer 50 % au début et 50 % à la fin des travaux.

Un conseil : Éviter les montants trop importants à la signature du contrat car si l'entreprise disparaît il est difficile de les récupérer. Idéalement, en cas de travaux importants, il faut prévoir de négocier avec le professionnel, le versement de 5 % à la levée des réserves et donc, de consigner 5 % à l'achèvement des travaux pour avoir un moyen de pression financier s'il y a des réserves.

- L'assurance, qui est obligatoire et, pour certains travaux l'attestation de responsabilité décennale. Les coordonnées de l'assurance doivent figurer pour pouvoir vérifier que les activités proposées sont bien couvertes par cette assurance.
- La signature des parties avec une mention du consommateur de « devis reçu avant réalisation des travaux ».
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.
- Un bordereau de rétractation uniquement pour devis signé hors établissement et pour les prestations accompagnées d'une offre de financement. Les textes exigent que ce bordereau soit facilement détachable, que le contrat puisse rester intact si on l'utilise.

Le droit de rétractation

Il concerne les contrats hors établissement : signés au domicile du consommateur, sur son lieu de travail... bref, en dehors du magasin. Si une personne est démarchée hors du magasin mais conduite dans ce magasin pour signer dans la foulée, le contrat est considéré comme hors établissement. Ces contrats bénéficient d'un délai de rétractation de 14 jours.

À savoir : le délai ne joue pas pour les contrats signés dans les foires, les salons...

Passé ce délai de 14 jours le consommateur peut encore en user pendant 12 mois sous certaines conditions : si le contrat n'indiquait pas cette possibilité ou en l'absence de bordereau de rétractation. En revanche, mais c'est une hypothèse car dans la pratique cela ne se fait que très peu, si pendant ce délai de 12 mois le professionnel rectifie et informe le particulier, le délai court à compter du jour où le consommateur a été informé.

Aucune forme n'est obligatoire pour faire jouer ce droit de rétractation. Cela peut passer par le bordereau ou sur un papier libre. La charge de la preuve est pour le consommateur.

Un conseil : Demander ce droit de rétractation par courrier recommandé avec A/R même si aucun texte de l'exige.

En cas de litige

Si un particulier est confronté à une interruption de travaux. Plusieurs options s'offrent à lui : suspendre son obligation de payer, poursuivre et forcer le professionnel à continuer les travaux, solliciter une réduction du prix, provoquer la résolution du contrat et demander des réparations, des dommages.

Forcer l'exécution

Forcer l'exécution des travaux est généralement la première proposition du consommateur. Cela passe par une lettre recommandée. À défaut de réponse, le particulier peut engager une procédure judiciaire. Pour les travaux d'un montant inférieur à 10 000 €, la démarche est simple : obtenir du tribunal d'instance une injonction de faire assortie d'une astreinte : pénalité par jour de retard. Au-delà de 10 000 €, la démarche est plus lourde. Il faut saisir le juge des référés qui va constater l'interruption du chantier et ensuite ordonner exécution forcée et un dédommagement.

Sortir de la relation contractuelle

Deux options existent : une sortie unilatérale et une résolution judiciaire.

Pour une résiliation unilatérale, si le professionnel ne s'exécute pas dans le délai prévu au contrat ou à défaut d'indication des délais dans les 30 jours suivant la signature, le consommateur peut l'enjoindre à exécuter dans un délai raisonnable. Les textes ne fixent pas de délai raisonnable mais dans la pratique, cela se situe entre 10 et 15 jours.

Passé le délai indiqué par l'injonction, la résiliation va prendre effet par envoi de recommandé. Ce sont des dispositions prévues par le code de la consommation. Lorsque le contrat est résilié, les sommes doivent être restituées par le professionnel dans un délai de 14 jours. En cas de remboursement tardif, ces sommes seront majorées : de 10 % pour 30 jours, 20 % jusqu'au 60^e jour et 50 % au-delà. Sans résultat à cette étape, il faut engager une procédure judiciaire.

Pour obtenir une résiliation judiciaire, il faut saisir le tribunal d'instance qui va constater l'arrêt des travaux et peut engager une entreprise tierce pour les terminer au frais de l'entrepreneur défaillant.

La réception des travaux

Aucune forme particulière n'est imposée par la loi. Le procès-verbal est cependant un document important car il prend acte de la fin des travaux et du début des différentes garanties. Il va avoir pour conséquence de purger les vices apparents. S'ils ne sont pas consignés dans un PV, le consommateur ne pourra rien faire. La formulation de ces vices ne nécessite pas de compétence technique. Doit être consigné ce que l'on peut déceler en étant normalement attentif.

Un conseil : demander un procès verbal de réception des travaux.

Ce document doit consigner les réserves et indiquer un délai de levée de ces réserves. Cela permettra, une fois passé ce délai, d'engager des procédures soit pour forcer à lever les réserves, soit pour faire engager les travaux aux frais du professionnel.

La facture

Toutes prestations de service doit faire objet d'une facture quand le montant dépasse 25 €. On doit retrouver tous les éléments. Les factures présentées pour les crédits d'impôt doivent porter des mentions particulières :

- Date de la visite préalable
- Désignation et prix unitaires des éléments éligibles et les performances de chaque élément
- Date de paiement
- Surface en m² des parois opaques isolées en précisant si l'isolation est intérieure ou extérieure
- Surface en m² en des équipements de production d'énergie en précisant l'énergie, les critères techniques de performance pour chaque élément
- Critères de la qualification de l'entreprise : le label RGE.

EIE Val d'Oise. Il n'est jamais écrit sur les devis que les travaux sont éligibles au crédit d'impôt. Peut-on se retourner contre l'entreprise ?

Sébastien Boffelli. Certaines décisions de cassation ont admis de se retourner contre le professionnel. Je pense notamment à des consommateurs ayant eu un redressement fiscal et s'étant retournés contre le producteur de panneaux solaires.

De la salle, Nous essayons de faire remonter des problèmes. Mais nous n'avons pas de retour.

Miyako Guy, DGCCRF. Une enquête est couverte par le secret et on ne peut pas communiquer sur un contrôle en cours ni sur les suites. En revanche, je vous suggérerais de formaliser une forme de partenariat avec les services déconcentrés de la DGCCRF pour qu'on vous indique, au moins, si elle compte mener une enquête ou s'il n'y a pas assez d'éléments pour le faire.

De la salle. Je suis mal à l'aise à l'idée de partager des informations qui sont finalement... très subjectives.

Miyako Guy, DGCCRF. Il faut penser en faisceaux d'indices. La récurrence de plaintes, avec des motifs identiques, est un bon curseur. Quand un professionnel a, par exemple, la fâcheuse habitude de présenter un bon de commande sans avoir informé le consommateur. À vous de juger s'il est susceptible de récidiver.

Jonathan Louis, en charge de la mobilisation des professionnels du bâtiment à l'ADEME. Vous devez savoir que le retour que nous avons des organismes de certification c'est : « il n'y a pas de réclamation donc il n'y a pas de problème ». C'est votre rôle, quasi votre devoir en tant que service public, de faire remonter toutes les réclamations. Les organismes de qualification ont un devoir de vous rendre compte de ce qui est fait et nous allons voir comment l'améliorer. Vous pouvez aussi participer aux commissions de qualification, chez Qualibat ou Qualifelec, pour faire remonter tout ça.

Étienne Thieffry, Ageden, Isère. Pour lancer une alerte, les organismes qualificateur nous demandent des documents, des preuves... et pas seulement une notification de conseiller EIE. À la DGCCRF, que considérez-vous comme suffisant ?

Miyako Guy, DGCCRF. Si vous n'avez pas de plainte, il vous faut voir s'il y a d'autres indices d'une escroquerie organisée, échangez des informations avec vos homologues d'autres territoires... Et si vous trouvez des éléments, ils méritent de nous être transmis, sachant que les agents vous demanderont peut-être des informations complémentaires. Mais l'indice le plus pertinent est la récurrence des actions de ces opérateurs.

De la salle. A-t-on les moyens d'empêcher les « acteurs non conventionnels » de nuire ?

Miyako Guy, DGCCRF. L'enjeu est de réactivité. Il faut agir vite et travailler en réseau. Le plus efficace est de taper le portefeuille, de la personne morale, la société, mais aussi la personne physique, même si c'est un gérant de paille. L'Île-de-France, particulièrement confrontée au problème, a eu un beau partenariat avec le parquet, mobilisant le juge pour qu'il prononce des sanctions dirigées vers la personne du gérant. Une procédure permet, en présence d'une fraude, de confisquer les biens à titre de préventif, avant même la décision du juge.

Laura, Alec des Vosges. Derrière les acteurs non conventionnels, il y a les sociétés de crédit, complices. Pourquoi ne pas s'attaquer à eux qui sont peut être plus facilement atteignables que des entreprises fantômes ?

Miyako Guy, DGCCRF. Nos enquêtes couvrent aussi les établissements de crédit. Et nous sommes en train de travailler à mieux sensibiliser les réseaux des acteurs bancaires aux pratiques qui ont cours.

Cyril Chapeleau, EIE Côte d'Or. Vous dites qu'il faut vérifier que la qualification RGE est toujours d'actualité, mais pour le crédit d'impôt c'est la date de facturation qui est importante. Avec le renouvellement du RGE cela peut poser problème.

Sébastien Boffelli. Une qualification RGE est attribuée pour deux ans en probatoire et quatre ans en qualification définitive. Mais tous les ans, l'entreprise doit montrer patte blanche, montrant les assurances, les liasses fiscales... Les problèmes de décalage entre la date du devis et de facturation peuvent donc exister mais c'est assez rare. De plus, les instructions pour le prêt à taux zéro quand il y a un décalage de deux ou trois semaines autour de la qualification, sont de ne pas avoir une vision rigoriste.

Guillaume Ansar, Alec Sud Essonne. On a eu un cas d'entreprise qui avait perdu sa RGE et qui a communiqué dans la commune pour dire qu'il n'y avait plus d'aides financières. Comment doit-on agir ?

Jonathan Louis, en charge de la mobilisation des professionnels du bâtiment à l'ADEME. La priorité est la lutte contre la fraude. Ce que vous dites n'est pas le plus grave dans la hiérarchie. Si l'entreprise utilise de façon abusive les logos de l'ADEME, là, on peut intervenir.

Thierry EIE 36. Dans un atelier sur le photovoltaïque en auto-exploitation, ils ont expliqué que le délai de retrait courrait à partir du moment de la pose du matériel ?

Miyako Guy, DGCCRF. Le délai de rétractation peut effectivement courir à partir du jour de la livraison. Mais quand on est en vente hors établissement commercial, c'est 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

François Billion, agence locale de l'énergie Bretagne Sud. On a de plus en plus d'entreprises qui vont voir les collectivités pour les prévenir d'un démarchage puis vont chez les particuliers en disant qu'ils sont mandatés par la collectivité pour proposer des travaux. Que faire ?

Miyako Guy, DGCCRF. En informer la collectivité car elle peut saisir le procureur de la République pour d'usurpation d'identité.