

Rénovation énergétique : halte au démarchage Un raz-de-marée de litiges

Plus de 10 ans après le Grenelle de l'environnement et 3 ans après la loi de transition énergétique, la France peine toujours à atteindre ses objectifs de rénovations de logements pour lutter contre le changement climatique¹. L'UFC-Que Choisir, alertée par une fulgurante recrudescence de litiges liés au démarchage pour les travaux de rénovation dans ses associations locales depuis fin 2016, rend publique une étude exclusive qui lève le voile sur ces méfaits. Ceux-ci menacent, en effet, de plomber les ambitions environnementales du pays et le portefeuille des Français. Forte du constat que ni la Loi Hamon de 2014, ni les engagements des banques qui financent ces travaux n'ont permis de mettre un terme aux pratiques nocives de certains professionnels, l'association appelle les pouvoirs publics à avancer sans tarder vers un cadre juridique protecteur des consommateurs pour renouer avec la confiance et relever le défi de la transition écologique des logements.

Une vague de litiges sans précédent. Alors que plus d'un consommateur sur trois a été démarché pour souscrire des installations fonctionnant à l'énergie renouvelable en 2017², l'association évalue à plus de 17,3 millions d'euros le montant total du préjudice subi depuis 2007, soit près de 20000 euros par dossier, par des consommateurs ayant signalé leur litige à nos associations locales.

Si les mesures de la Loi Hamon et la fin de certains crédits d'impôts mal calibrés avaient endigué, en 2014, un premier afflux de pratiques litigieuses, l'UFC-Que Choisir alerte les pouvoirs publics sur une nouvelle déferlante de litiges, d'une vigueur sans précédent, depuis fin 2016. En effet, en seulement 9 mois, plus de 3,7 millions d'euros de préjudice supplémentaire, soit 21 % du volume total recensé depuis 2007, ont été ponctionnés au détriment des consommateurs, en particulier auprès des personnes les plus vulnérables qui représentent 8 % des dossiers.

Démarchage : des pratiques commerciales nocives à toutes les étapes. Pour mieux comprendre les difficultés des consommateurs qui réalisent des travaux de rénovation énergétique lors d'un démarchage, l'UFC-Que Choisir a passé au crible 309 litiges traités par ses associations locales depuis 2015. L'étude montre que les pratiques nocives de certains professionnels perdurent à toutes les étapes de la relation commerciale.

Ainsi, lors du démarchage plus d'un dossier sur quatre (28 %) révèle des techniques de vente pouvant être qualifiées d'agressives voire trompeuses, qui se manifestent notamment par des sollicitations répétées ou des ruses visant à faire croire aux consommateurs qu'ils ne sont engagés ni dans la souscription de travaux ni dans la demande d'un crédit à la consommation. Une fois les contrats signés et alors que les consommateurs peuvent encore se rétracter pendant 14 jours, notre étude souligne également les manœuvres de certaines sociétés qui multiplient les astuces pour y faire obstacle (22 % des dossiers) : des formulaires de rétractation absents, des bons de commande antidatés voire des tentatives d'intimidation de leurs commerciaux.

Pour aider les consommateurs à y voir plus clair dans le secteur nébuleux de la rénovation énergétique, l'UFC-Que Choisir met à leur disposition un recensement des entreprises pour lesquelles elle reçoit le plus de signalements de litiges de la part de ses associations locales depuis le 1er janvier 2017. Cette liste est à jour au 1er février 2018.

- BT CONCEPT-ECO ;
- SOLUTION ECO ENERGIE (SOLECO) ;
- IMMO CONFORT ;
- TECHNITOIT ;
- ECO ENVIRONNEMENT ;
- GROUPE SWEETCOM ;
- ECO GROUPAGE ;
- AVENIR ENERGIE ;
- HPS ENVIRONNEMENT ;
- SOLAR CLIM SYSTEM (SCS).

Enfin, une fois les travaux livrés, 43 % des consommateurs qui ont contacté une de nos associations locales témoignent que les installations proposées s'avèrent bien moins rentables qu'annoncées avec des performances nettement inférieures aux allégations effectuées, quand elles ne sont pas tout simplement défectueuses.

Installations photovoltaïques : le symbole des défaillances des contrôles des banques

Notre analyse de 276 contrats de crédit souscrits lors d'un démarchage souligne, enfin, le rôle majeur des banques qui, par le biais de leurs partenariats, permettent à des sociétés peu scrupuleuses de mener à bien leurs activités malveillantes en assurant le financement des opérations commerciales en cause. Au sein de ce désolant palmarès, les filiales de BNP Paribas (Solféa, Cetelem, Sygma Banque, Domofinance) se distinguent en concentrant, à elles seules, près des deux tiers des financements des opérations litigieuses recensées par l'UFC-Que Choisir depuis 2007.

L'étude des projets photovoltaïques, symboles du démarchage pernicieux, qui représentent près 64 % des encours litigieux (24350 euros par dossier) révèle que les établissements bancaires ont concouru au financement d'installations en pure perte pour les consommateurs. Au regard des tarifs exorbitants pratiqués par les démarcheurs, près de deux fois supérieurs à ceux des professionnels traditionnels, aux solutions techniques proposées ainsi qu'au faible niveau d'ensoleillement des zones d'installation, le seuil de rentabilité de certains investissements ne pouvait être atteint, au mieux, que 35 ans après leur pose. Quand on sait que la durée de vie de ces équipements est près de dix ans moins longue (environ 25 ans), on ne peut que s'interroger sur le sérieux de la sélection par les banques de leurs partenaires démarcheurs.

Alors que le plan rénovation énergétique des bâtiments est en cours de concertation, l'UFC-Que Choisir, déterminée à permettre aux consommateurs de réduire les dépenses énergétiques de leur logement ainsi qu'à mettre un terme aux pratiques nocives des aigrefins du secteur :

- Publie un [recensement de sociétés](#) pour lesquelles l'association constate de nombreux signalements ;
- Met à la disposition de tous [des lettres-types](#) pour aider les consommateurs en cas de difficultés liées à un démarchage pour des travaux de rénovation et rappelle que son [réseau d'associations locales](#) peut les accompagner lors d'un litige avec un professionnel ;
- Rappelle son opposition à la liberté du démarchage pour les travaux de la rénovation énergétique compte tenu des préjudices que cette pratique occasionne pour les consommateurs ;
- A défaut de son interdiction, demande aux pouvoirs publics d'avancer sans tarder vers un cadre juridique permettant d'assainir les pratiques ainsi qu'apporter une indispensable confiance et sérénité sur le secteur qui nécessite :
 - Une responsabilisation accrue des établissements bancaires qui financent les travaux portant à la fois sur la qualité de la formation du contrat que sur la parfaite exécution de l'ensemble des prestations ;
 - La validation des travaux souscrits à l'occasion d'un démarchage et financés par un crédit affecté, tant en amont qu'en aval, par un expert indépendant ;
 - La requalification systématique des crédits qui financent les travaux de rénovation énergétique en tant que crédits affectés.