

RHÔNE

Arnaque à la rénovation

Alors que la rénovation énergétique est mue par des enjeux écologiques, elle porte aussi toute une filière. Un secteur qui compte des professionnels qualifiés, mais qui attire également des acteurs peu scrupuleux. De nombreuses arnaques existent. Avec sa forte population, le Rhône est particulièrement exposé.

Un cauchemar. Pour ce couple de retraités de Saône-et-Loire, qui a été en contact avec une entreprise de la région lyonnaise pour des travaux d'isolation de combles, rien ne s'est passé comme prévu. Catherine (1), l'épouse, raconte : « Nous avons été démarchés au téléphone, en août 2019, par cette société proposant des travaux d'isolation. Nous avons été mis en confiance. Un commercial est passé, il était installé pas très loin de chez nous. Il est venu une fois, deux fois, il a bu le café... On est parti sur une isolation de combles de notre maison. On avait droit à des aides selon lui ».

Le commercial décline tout un panel d'aides - prime coup de pouce, crédit d'impôt, de 50 à 100 % d'exonération de taxes foncières sur plusieurs années... qui doivent couvrir les travaux. « On a souscrit une demande de crédit, on nous a expliqué que c'était la procédure mais que dès que les aides seraient versées, le crédit serait couvert ». Ces travaux devaient leur permettre de réduire leur facture énergétique. Ils se sont laissés tenter.

Mais le couple de septuagénaires n'a jamais obtenu la moindre aide. Pire : « Ils n'ont jamais fait les travaux d'isolation des combles. Un technicien de la société est passé, il a finalement estimé que nos combles étaient déjà isolés. On nous a proposé de faire le sous-sol à la place. Avec mon mari, on ne savait

pas trop, on s'est dit que les papiers étaient faits. Ils fixaient des rendez-vous, ne venaient pas. Cela a pris du temps ». Avant que « deux-trois plaques ne soient posées dans le garage ».

« On s'est senti honteux »

Le crédit, qui coûte très cher au couple, a démarré en avril 2020 : « On a essayé de le faire arrêter. Il y a 11 500 € de préjudice », estime la retraitée, « on s'est rapprochés de la DDPP (Direction départementale de la protection des populations du Rhône) ». D'autres victimes de cette même société se seraient manifestées. Une procédure suit son cours. « Le crédit a été racheté par notre banque, on a remboursé 5 000 € d'un coup pour le raccourcir. Ce sont nos économies. Cette histoire nous mine. L'Adil (2) de notre secteur nous a dit que certaines des aides promises n'existaient plus. On s'est senti en confiance, on s'est fait avoir. Du baratin, on en a eu. On s'est senti honteux, on n'ose pas en parler ».

Un dossier de Valérie BRUNO

(1) Prénom d'emprunt.

(2) Agence nationale pour l'information sur le logement.



« Ils n'ont jamais fait les travaux d'isolation des combles »
Couple de septuagénaires victimes d'une escroquerie à la rénovation énergétique

Photo d'illustration/Alekss-stock.adot

« Les entreprises sérieuses ne viennent pas à vous, c'est vous qui allez vers elles »

« Le démarchage téléphonique étant interdit, il faut être très attentifs à tous les simulateurs en ligne », relève la direction départementale de la protection des populations. Le but de certains est ici de récupérer des coordonnées pour les revendre. « Les entreprises sérieuses ne viennent pas à vous, c'est vous qui allez vers elles ».

Les espaces infos-énergie de l'Alec sur la Métropole de Lyon et de la Alte 69 pour le reste du département, sont à disposition pour mieux cerner les travaux à faire et orienter sur les dispositifs d'aides et les acteurs locaux. Le conseiller du service public Faire

peut aussi guider. « On conseille de faire réaliser plusieurs devis », rappelle Muriel Fuzy à l'Alec de Lyon. « Si on s'est engagé par erreur, ce n'est pas perdu », estime de son côté Valérie Le Bourg, directrice de la DDPP, « certains font signer des documents à la va-vite, au domicile du client. Il y a un droit de rétractation de 14 jours ». Et d'ajouter : « L'agressivité a augmenté. Certaines sociétés se volent entre elles des clients. Beaucoup arrivent après l'âge d'or du photovoltaïque. Elles se battent pour un gâteau qui s'est rétréci ». Les dispositifs d'aides publiques rendent tout de même le gâteau appétissant.

L'AVIS DE

Jean-Pierre Rochette UfC Que Choisir Lyon Métropole et Rhône

« J'ai vu des gens pleurer dans mon bureau »

« Les dossiers les plus fréquents sur ces questions d'arnaques à la rénovation énergétique se manifestent sur le plan de l'isolation ; le photovoltaïque est toujours aussi problématique. Il y a aussi un développement de cas concernant les pompes à chaleur, en remplacement d'une chaudière par exemple. Dès qu'il y a des aides publiques quelque part, on voit arriver des vendeurs mercenaires, qui vont essayer de faire vibrer les fibres vertes présentes chez tout le monde. Certains vendent des idées, des promesses.

Avec les entreprises locales, cela ne se passe pas trop mal ; elles ont une image locale à maintenir.

C'est plutôt quand des entreprises ont une image nationale que l'on se méfie le plus. Je vois venir des gens déboussolés, qui se rendent compte qu'on leur a raconté des histoires. Sur les pompes à chaleur, le photovoltaïque, il y a parfois des promesses énormes sur les performances, les économies... Or une petite installation en pompe à chaleur ou photovoltaïque, c'est tout de suite 12 000-13 000 €. Il arrive que certaines installations ne fonctionnent pas. Des gens se sont ruinés. J'en ai vu pleurer dans mon bureau.

En fait, on aimerait donner plus de conseils en amont. La pression commerciale est là quand le

vendeur est à la maison. Il

arrive parfois que l'on soit encore dans une phase où l'on peut appliquer le droit de rétractation, on arrive à faire sauter des contrats. On intervient dans des démarches amiables, on arrive parfois à faire plier. Dans certains dossiers, ce sont des personnes âgées que l'on vient convaincre, à la limite de l'abus de faiblesse, et qui n'osent pas en parler à leurs enfants. Mais on ne voit là que ce qui ne marche pas ; il ne faut pas oublier ce qui globalement marche, heureusement ».

Recueillis par V. B.



Photo d'archives Progrès/DR

« On s'est senti en confiance »

Les sociétés frauduleuses s'adaptent vite



■ Un contexte

Une population dense, une concentration d'entreprises spécialisées, des aides nationales et locales... Portée par des enjeux écologiques, la filière de la rénovation énergétique surfe sur une dynamique dans le Rhône.

Pour aider les citoyens à réduire leur consommation d'énergie, les pouvoirs publics encouragent à équiper ou rénover les logements avec des travaux d'isolation des murs, des combles, des caves ; des installations d'équipements fonctionnant aux énergies renouvelables (panneaux solaires, pompes à chaleur...).

Pour que les aides soient activées, les particuliers doivent faire appel à des entreprises labellisées RGE (Reconnus garants de l'environnement). Mais le label ne met pas à l'abri des mauvaises surprises.

■ Des plaintes pas toujours représentatives

Car si la plupart des chantiers se passent bien, de nombreuses fraudes fleurissent aussi. Malfaçons, recours à des sous-traitants non qualifiés, pratiques commerciales trompeuses, agressives, usurpation d'identité d'organismes publics... La palette est variée. « Il n'y a pas de recrudescence de plaintes, mais elles sont à un niveau haut », constate Valérie Le Bourg, directrice de la DDPP (1), qui évoque des sociétés frauduleuses sachant très vite s'adapter aux marchés et circonstances. Et



Pour que les aides à la rénovation énergétique soient activées, les particuliers doivent faire appel à des entreprises labellisées RGE (Reconnus garants de l'environnement). Mais le label ne met pas à l'abri des mauvaises surprises... Photo d'illustration Progrès/DR

s'il y a eu 150 plaintes sur le Rhône en 2020, le chiffre doit être lu en tenant compte de certaines données. La légère baisse constatée par rapport à 2019 n'est vraisemblablement pas due à la diminution des arnaques mais au confinement. À noter aussi un recentrage de certains délinquants, selon la DDPP, sur l'isolation et les rénovations à 1 €, « où les préjudices sont moins rapidement visibles qu'en matière de photovoltaïque », car portant sur des sommes souvent moins importantes.

Ces plaintes sont par ailleurs déposées contre des entreprises du Rhône, mais les victimes peuvent aussi se trouver dans des départements limitrophes ou ailleurs en France. À l'inverse, des particuliers du Rhône peuvent être victi-

mes de sociétés d'autres départements. Le nombre de victimes réelles est très supérieur : « De nombreuses personnes ne portent pas plainte », poursuit Valérie Le Bourg, « il y a un vrai traumatisme. Le financier est une chose, mais il y a aussi l'estime de soi ».

■ Les arnaques les plus fréquentes

Parmi les arnaques les plus fréquentes, celles qui concernent les certificats d'économie d'énergie (CEE), qui ouvrent droit aux prestations d'isolation à 1 €. Les entreprises qui fournissent de l'énergie et/ou des carburants ont l'obligation de subventionner des travaux de rénovation énergétique qui peuvent concerner les particuliers. Des travaux réalisés par des entreprises spécialisées, labelli-

sées RGE - via parfois des sociétés intermédiaires -, et qui ne vont pas toujours se montrer à la hauteur des attentes. « Leur marge se fait en ayant un gros volume d'activité. Elles vont poser quelques panneaux en fibres de verre... ». Et s'éclipser aussitôt. Des travaux pour lesquels le consommateur n'aura payé que 1 € (le volet financier de l'arnaque concernant l'État). Mais qui devra tout refaire à ses frais, le dispositif n'étant valable qu'une fois.

■ « On est parfois sur de la manipulation mentale »

« On a des situations de personnes démarchées en maisons individuelles, des personnes âgées mais pas que », indique de son côté Muriel Fuzy, cheffe de projets habitat privé à l'Alec (agence locale de l'énergie) de Lyon, « C'est très agressif, très habile. On est parfois sur de la manipulation mentale, des fausses promesses ». Devis incompréhensibles ou crédits camouflés font aussi partie des nombreuses fraudes. Sur le Rhône en 2021, deux sociétés ont été condamnées en 1^{re} instance pour des pratiques commerciales trompeuses et contrats non conformes sur du photovoltaïque, avec des peines allant notamment de 6 à 12 mois de prison avec sursis pour les gérants ; des appels sont en cours.

(1) Direction départementale de protection des populations.

LES DISPOSITIFS D'AIDE

Ma Prime Rénov', revisitée début 2021, concerne les propriétaires occupants et les syndics de copropriétés.

Travaux éligibles : isolation thermique des murs, plafond des combles, dépose de cuve à fioul, pompes à chaleur, etc. À ce jour, selon la Préfecture du Rhône, 19 838 demandes ont été déposées en Auvergne-Rhône-Alpes, dont 2 527 dans le Rhône. 11 291 dossiers ont été acceptés, dont 1 340 dans le Rhône.

Les CEE (certificats d'économies d'énergie) constituent une autre aide. Les travaux doivent être réalisés par des professionnels qualifiés RGE (9 434 entreprises en AuRA en 2020). L'opération « Coup de pouce isolation » fait partie des CEE (isolation à 1 €).

Des dispositifs peuvent être cumulables. Chaque dossier doit être étudié au cas par cas. Les conseillers FAIRE peuvent prodiguer gratuitement des conseils en la matière. FAIRE est le « service public » d'information et de conseil de la rénovation énergétique de l'habitat. On peut aussi s'adresser aux espaces info-énergie ou à l'Alec (agence locale de l'énergie et du climat), pour les habitants de la Métropole.

EnergyGo propose un contrôle de projet par un tiers

■ « Un marché très porteur »

EnergyGo démarre par un audit énergétique pour toute approche de rénovation globale et propose un accompagnement complet : technique, administratif, commercial « dans le respect total de la réglementation actuelle ». Dans un secteur qui bénéficie de dispositifs d'aides venant favoriser les travaux de rénovation énergétique, des acteurs peu scrupuleux se sont engouffrés dans la brèche, « menaçant la pérennité de certaines aides gouvernementales. C'est un marché très porteur », souligne Raphaël Assouline, « quand il y a des subventions, on a des sociétés peu professionnelles qui s'immiscent dans le marché ». Illustration sur le segment de l'isolation extérieure : « Certains se sont par exemple dit que l'isolant seul suffit, et laissent



Raphaël Assouline, directeur général d'EnergyGo basée à Caluire : « Les stratégies commerciales mises en place par les fraudeurs sont rapides et organisées ». Photo Progrès/DR

l'enduit à la charge des clients ». Et d'ajouter : « Les stratégies commerciales mises en place par les fraudeurs sont rapides et organi-

sées ; les bons acteurs se retrouvent pénalisés ».

Selon lui, les contrôles systématiques des travaux réalisés par des bureaux spécialisés sont une parade, mais « ce serait une évolution trop rapide. Il serait judicieux que l'on mette des paliers en fonction des chantiers ». EnergyGo a en tout cas franchi l'étape : la société, qui a vu le fonds d'investissement Siparex entrer à son capital il y a deux ans, entend continuer sa marche en avant, notamment sur Auvergne Rhône-Alpes, où elle réalise 80 % de son chiffre d'affaires (22,5 millions d'euros en 2020 ; 25 millions visés d'ici à 2022). « Il y a énormément de choses à faire sur ce marché ». Avec le contrôle systématique des projets, que l'entreprise prend à sa charge, la boucle est bouclée en matière de clé en main.

V. B.