



UFC-QUE CHOISIR d'Aix-en-Provence
4, place Coïmbra - 13090 AIX-EN-PROVENCE

Le 1^{er} avril 2019

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ENQUETE RENOVATION ENERGETIQUE

Les professionnels de PACA à nouveau lourdement discrédités

Alors que le Ministre de la Transition écologique et solidaire doit présenter prochainement son projet de loi Energie-Climat dans le cadre de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) qui prévoit de rénover 2,5 millions de logements à horizon 2023, l'UFC-Que Choisir de PACA rend publics aujourd'hui les résultats exclusifs de son enquête « client-mystère » dans 24 magasins/stands en foires proposant des travaux de rénovation énergétique. Devant les pratiques désastreuses constatées, l'association exige une action urgente pour un cadre juridique (enfin !) efficace permettant de préserver les droits des consommateurs et de relever le défi de la transition écologique des logements.

Le scénario de notre enquête¹, publiée dans le numéro Que Choisir d'avril, était le suivant : les bénévoles de nos associations locales se présentaient incognito dans des magasins ou des stands en foires, d'une part pour remplacer leurs fenêtres anciennes et d'autre part pour installer des panneaux solaires en autoconsommation, dans le but de réduire leur facture énergétique.

Prix : obtenir un devis, une gageure pour les consommateurs

Le premier enseignement de notre étude porte sur la difficulté pour les consommateurs à obtenir un devis. En effet, malgré les demandes de nos enquêteurs, 69 % des professionnels ont refusé de leur remettre un devis à l'issue de l'entretien. Comment s'en étonner face au grand yo-yo tarifaire pratiqué par les professionnels ? Pour le même besoin exprimé par nos bénévoles, le prix proposé varie du simple au double pour les fenêtres (de 6090 € à 12751 €). Rappelons que le devis est la clef de voûte d'une saine concurrence, en particulier en foires au sein desquelles la loi ne prévoit aucun droit de rétractation.

Pratiques commerciales : des allégations fantaisistes aux fraudes caractérisées

Les allégations fantaisistes ont la vie dure, puisque 38 % des commerciaux ont promis à nos bénévoles une baisse drastique de leur facture énergétique, sans même avoir visité leur logement, une pratique d'autant plus répandue que ces affirmations ne leurs sont pas opposables en cas de litige.

Par ailleurs, les travaux peuvent s'avérer bien plus chers qu'annoncés. En effet, 14 % des professionnels ont sous-estimé leur coût réel en prétendant à tort qu'ils étaient éligibles à diverses aides de l'Etat. C'est par exemple le cas de certains stands de photovoltaïques visités, qui se sont prétendus titulaires du label public Reconnu Garant de l'Environnement (RGE) alors qu'il n'en n'était rien. Or pour que le consommateur puisse bénéficier du crédit d'impôt, il est indispensable que les travaux soient réalisés par une entreprise RGE.

¹ Enquête menée entre le 29 septembre et 13 octobre 2018 auprès de 24 professionnels de magasins, stands de fenêtres et de photovoltaïque de la région PACA.



UFC-QUE CHOISIR d'Aix-en-Provence
4, place Coïmbra - 13090 AIX-EN-PROVENCE

Le 1^{er} avril 2019

Enfin, et si ce n'était déjà pas suffisant, 56 % des exposants en foires, toutes activités confondues, se sont exonérés de leur obligation d'informer les consommateurs, par un affichage sur leur stand, de l'impossibilité de se rétracter lors de ce type de manifestation.

Conseil : du grand n'importe quoi, même pour le label RGE

Le troisième enseignement de l'étude lève le voile sur le niveau médiocre des conseils des professionnels des fenêtres, qu'ils disposent ou non du label public. RGE ou non, au cours de l'enquête, seulement 89 % des commerciaux se sont enquis des caractéristiques d'aération du domicile de nos bénévoles, en totale contravention avec les règles élémentaires de la profession². Plus grave, **9 %** des commerciaux ont proposé à nos enquêteurs des fenêtres moins efficaces que l'étalon en matière de performance thermique³. Et même parmi les professionnels labélisés RGE, **0 %** ont fait cette recommandation bien peu adaptée en termes environnementaux.

Au vu des résultats accablants de notre enquête de terrain, l'UFC-Que Choisir de la Région PACA, déterminée à permettre aux consommateurs de réduire les dépenses énergétiques de leurs logements et assainir le secteur, intervient auprès des parlementaires du département et de la Région pour demander :

- **Une totale remise à plat de la qualification RGE, avec un renforcement de la formation et des contrôles des professionnels qualifiés ;**
- **Une obligation de résultat imposant aux professionnels de respecter leurs promesses en matière de performance énergétique ;**
- **Une nouvelle filière d'experts indépendants capables de coordonner les travaux et d'accompagner les consommateurs tout au long de leur démarche de rénovation énergétique ;**
- **Un droit de rétractation pour les consommateurs en foires et salons.**

CONTACT PRESSE : 04 42 93 74 57 – contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr

² Guide à l'usage des menuisiers, Fédération française du bâtiment, Pôle Fenêtre, version 2.0, décembre 2016.

³ D'après les critères établis par le Bulletin Officiel des Finances Publiques – Impôts, à savoir des coefficients U_w inférieurs ou égaux à 1,3 W/m².K et S_w supérieurs ou égaux à 0,3.