



avec



France
Rénov'

Le service public pour mieux
rénover mon habitat

Conférence

Comment se prémunir des arnaques ?



Au programme

01.

**Présentation de Alisée
et la CLCV**

02.

**Panorama général des
aides financières**

03.

**Le démarchage abusif :
Mise en situation**

04.

Les droits et conseils

05.

**Le parcours idéal de la
rénovation**

06.

Les recours possibles

07.

Questions/Réponses

01.

Présentations



Qui est **Alisée** ?

5 thématiques et 5 angles d'attaques pour un même objectif :

- **Sensibiliser** à la sobriété énergétique,
- Trouver des leviers pour **accompagner** le changement des comportements,
- Faciliter le passage à l'action des **citoyens** pour qu'ils soient **acteurs de la transition énergétique**



RÉNOVATION
ÉNERGÉTIQUE



Chiffres clés :

1991



3 lieux de rencontre



+100

collectivités, entreprises,
partenaires, financeurs



Nos Partenaires :



France Rénov' c'est :

Un **service public** de la rénovation et d'**amélioration énergétique** de l'habitat

Des informations et conseils neutres, gratuits et personnalisés pour mener à bien votre projet

Des **conseils techniques** et sur les **aides financières**



LA CLCV ?



- ✓ *Association de défense et de représentation des consommateurs, locataires, copropriétaires*
- ✓ *Association loi 1901 reconnue « éducation populaire » - prévention et accès aux droits*

02.

**Panorama général des
aides financières**







LES CONDITIONS



conditions
COMMUNES
à toutes les
AIDES

MATÉRIEL INSTALLÉ & FOURNI

PAR UN **PRO RGE**






(RECONNU GARANT DE L'ENVIRONNEMENT)

RESPECT DES PERFORMANCES
ÉNERGÉTIQUES MINIMALES

LOGEMENT DE **PLUS DE 2 ANS**

Les conditions de ressources

Pour les ménages hors île-de-France

				
1	16 229€	20 805€	29 148€	> 29 148€
2	23 734€	30 427€	42 848€	>42 848€
3	28 545€	36 591€	51 592€	>51 592€
4	33 346€	42 748€	60 336€	>60 336€
5	38 168€	48 930€	69 081€	>69 081€
Par personne supplémentaire	+4 813€	+6 165€	+8 744€	+8 744€



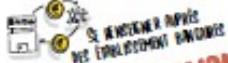
MONTANT À DÉFINIR EN FONCTION DE LA VALEUR DU BIEN IMMOBILIER

* REMBOURSEMENT DES INTÉRÊTS AU FUR ET À MESURE (SAUF POUR LES + DE 60 ANS QUI PEUVENT TOUT REMBOURSER LORS DE LA VENTE DU BIEN OU CESSIOn DU BIEN)

AUCUN FRAIS DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ NE SERONT APPLIQUÉS SI VOUS SOUVENTEZ REMBOURSER VOTRE PRÊT AVANCE RENOVATION AVANT LA FIN DE CELUI-CI

SOUS CONDITIONS DE RESSOURCES
PRÊT HYPOTHÉCAIRE GARANTIE PAR L'ÉTAT

LE CAPITAL EMPRUNTÉ* EST REMBOURSE LORS DE LA VENTE DU LOGEMENT OU LORS DE LA SUCCESSION. REMBOURSEMENT ANTICIPÉ POSSIBLE SANS FRAIS.



PRÊT AVANCE RENOVATION

LES AIDES FINANCIÈRES

POUR LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS EXISTANTS*



* DE PLUS DE 15 ANS

Plus d'informations auprès de votre conseiller-e FRANCE RENOV'

SOUS CONDITIONS DE RESSOURCES
PROPRIÉTAIRE OCCUPANT

MA PRIME RENOV' SÉRÉNITÉ

À FAIT FAIRE 35% D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

LE MÉNAGE DOIT OBLIGATOIREMENT ÊTRE ACCOMPAGNÉ PAR UN OPÉRATEUR AGRÉÉ OU HABILITÉ PAR L'ANAH.

MONPROJET.ANAN.GOUV.FR

35% + 50% DU MONTANT DES TRAVAUX PAS EN CHARGE (DANS LES PAYSÉS PRÉVUS EN TOUT PROJET)

VOUS ÊTES PEUT-ÊTRE ÉLIGIBLE ! CA VAUT LE COUP DE VÉRIFIER.



MAIS AUSSI PRÊT TRAVAUX ACTION LOGEMENT EXONÉRATION DE TAXE FONCIÈRE AIDE DE LA CAISSE DE RETRAITE...

ACCESSIBLE À TOUS
PROPRIÉTAIRE OCCUPANT
PROPRIÉTAIRE BAILLER

MA PRIME RENOV' LOGEMENT CONSTRUIT DE PLUS DE 15 ANS

SE RÉFÉRER AU TABLEAU DES AIDES FINANCIÈRES

LE CUMUL DES AIDES NE PEUT PAS COUVRIR 100% DU COÛT DES TRAVAUX

PLAFOND DE PRISE EN CHARGE

- Taux Modeste : jusqu'à 30% de prise en charge
- Moyenne : jusqu'à 25% de prise en charge
- Moyenne Élevée : jusqu'à 20% de prise en charge
- Supérieure : jusqu'à 10% de prise en charge

PLAFOND DE 20 000€ D'AIDE

MA PRIME RENOV' COPROPRIÉTÉ 35% D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE



CEE (certificat d'économie d'énergie)
PRIME donnée par les fournisseurs d'énergie & vendeurs de carburant



DISPOSITIF coup de pouce
ISOLATION CHAUFFAGE RENOVATION PERFORMANTE

ACCESSIBLE À TOUS
PROPRIÉTAIRE OCCUPANT
BAILLIERS COPROPRIÉTÉ

ECOPTZ L'ÉCO-PRÊT À TAUX 0%

POUR LES LOGEMENTS DE PLUS DE 2 ANS

- OPÉRATIONS - 15 000€
- OPÉRATIONS - 25 000€
- OPÉRATIONS - 30 000€

35% D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE -50 000€
SUR PAYSÉS VITÉS, LIMITE À 7000€



ACCESSIBLE À TOUS
PROPRIÉTAIRE ET LOCATAIRE (DESIGNÉ PAR LE LOCATAIRE)
TVA = 5,5%

LES CONDITIONS

- conditions communes à toutes les aides
- MATÉRIEL INSTALLÉ & FOURNI PAR UN PRO AGRÉ (CERTIFIÉ GARANT DE L'ENVIRONNEMENT)
- RESPECT DES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES MINIMALES
- NE PAS SIGNER LES DEVIS

Ma Prime Rénov'

ACCESSIBLE À TOUS
PROPRIÉTAIRE OCCUPANT
PROPRIÉTAIRE BAILLEUR

MA PRIME RÉNOV'
LOGEMENT CONSTRUIT DE PLUS DE 15 ANS
SE RÉFÉRER AU TABLEAU
DES AIDES FINANCIÈRES

LE CUMUL DES AIDES
NE PEUT PAS COUVRIR
100 % DU COÛT DES TRAVAUX



PLAFOND DE PRISE EN CHARGE

- Très modeste : jusqu'à 90% de prise en charge
- Modeste : jusqu'à 75% de prise en charge
- Intermédiaire : jusqu'à 60% de prise en charge
- Supérieur : jusqu'à 40% de prise en charge

Plafond de 20 000€ d'aide

ISOLATION

Murs, toitures et planchers
Remplacement de fenêtres



CHAUFFAGE ET ECS*

Chaudières (Biomasse, Solaire, PAC, Gaz*)
Poêle/cuisinière bois ou granulés, Insert,
Chauffe-eau (solaire, thermodynamique)

VENTILATION

VMC double flux

**Ma prime rénov'
Copropriété**
35% d'économies
d'énergie

* Eau Chaude Sanitaire

**SOUS CONDITIONS
DE RESSOURCES**

PROPRIÉTAIRE OCCUPANT

MA PRIME RÉNOV' SÉRÉNITÉ



Il faut faire
35% d'économies d'énergie

Le ménage doit **OBLIGATOIREMENT**
être accompagné par un opérateur
agréé ou habilité par l'Anah.

monprojet.anah.gouv.fr

35% à 50%
DU MONTANT DES
TRAVAUX PRIS EN CHARGE
(POUR LES FOYERS MODESTES
OU TRÈS MODESTES)

EXEMPLE

1 PERS. SEULE :
RFR < 19 565€

1 COUPLE + 2 ENFANTS :
RFR < 40 201€

VOUS ÊTES PEUT-ÊTRE
ÉLIGIBLE ! ÇA VAUT LE
COUP DE VÉRIFIER.

Certificat d'Economie d'Énergie



CEE (Certificat d'Économies d'Énergie)

PRIME donnée par les fournisseurs d'énergie & vendeurs de carburant



DOSSIER À OUVRIR avant la signature des devis et avant Ma Prime Renov' avec le FOURNISSEUR D'ÉNERGIE sélectionné



À RÉCUPÉRER APRÈS LES TRAVAUX



COUP DE POUCE CHAUFFAGE
●● 4000€ ●● 2500€

COUP DE POUCE RÉNOVATION GLOBALE

●● 250€/MWh/AN ÉCONOMISÉS
●● 350€/MWh/AN ÉCONOMISÉS (si BBC)
●● 200€/MWh/AN ÉCONOMISÉS
●● 300€/MWh/AN ÉCONOMISÉS (si BBC)

DISPOSITIF
COUP DE POUCE
CHAUFFAGE
RÉNOVATION PERFORMANTE

* dont les locataires en font leur résidence principale

AUSSI POUR LES IMMEUBLES COLLECTIFS (RÉNOVATION GLOBALE AVEC CHALEUR RENOUVELABLE)



LA **TVA**
A **5,5%**

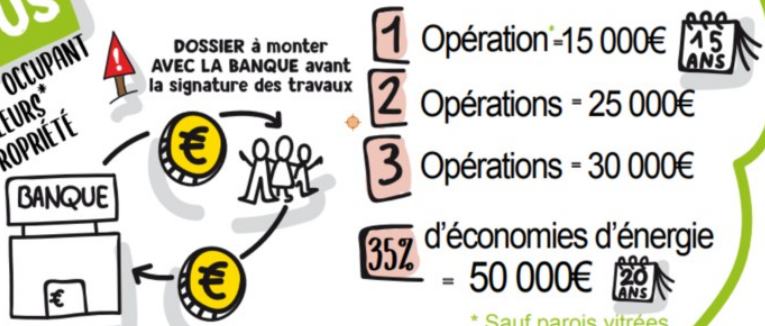
TVA = **5,5%**

SAUF PAC AIR/AIR, VENTILATION SIMPLE
FLUX HYGRO, PHOTOVOLTAÏQUE, RADIATEURS OU
EMETTEUR ÉLECTRIQUE



ECO-PTZ
Eco Prêt à Taux 0%

Pour les logements de plus de 2 ans



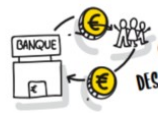
REMBOURSEMENT
(EX : POUR 20 000€ DE TRAVAUX,
166€ PAR MOIS SUR 10 ANS)

Second eco-PTZ dans la limite
de 30 000€/50 000€
et dans les 5 ans suivant le premier



PRÊT AVANCE RENOVATION

Le capital emprunté* est remboursé lors de la vente du logement ou lors de la succession. Remboursement anticipé possible sans frais.



SE RENSEIGNER AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES*

Prêt hypothécaire garanti par l'Etat



AREEP

Aide Régionale aux Economies d'Énergie pour les Particuliers



Il faut faire **50% d'économie d'énergie**

Le ménage doit **obligatoirement 4000€** être accompagné par un opérateur agréé ou habilité par l'Anah.

* pour le moment, la banque postale et le crédit mutuel le propose

03.

**Le démarchage abusif :
Mise en situation**

Réactions à la mise en situation

- Qu'est ce que vous pensez de cet échange?
- Quelles sont les vigilances? Qu'est-ce-qui dérange dans le discours?
- A votre avis, qu'est ce qui va se passer certainement lors du RDV?
- Quelle aurait été la bonne attitude à avoir pour le particulier au téléphone?
- Comment se prémunir des arnaques? Vos suggestions....

04.

Les droits et conseils

Type d'arnaque

Différentes types d'arnaques aux travaux de rénovation énergétique:

- **L'usurpation d'identité (prête nom – service de l'état, fournisseur d'énergie ENEDIS)**
- **Devis ou facture non conforme ou incompréhensible**
- **Présence de crédits cachés**
- **Labels mensongers (RGE et absence de certification ou certification non adaptée aux travaux proposés)**
- **Travaux à 1 €: (dispositif qui n'existe plus)**
 - isolation à 1€ (toit, garage, murs etc.)
 - chaudières et PAC à 1€

Chiffres clés

- La DGCCRF (**Direction Générale de la Concurrence et de la Répression des Fraudes**) a enregistré plus de 2000 plaintes en 2022.
- Sur 470 entreprises contrôlées (entreprises du bâtiment, prestataires, démarcheurs ... **56%** ont présenté des anomalies!
- Concernant les fournisseurs d'énergie, le médiateur de l'énergie a enregistré 16934 litiges, (+ 38% en 2 ans), faisant l'objet de 5086 médiations!



Quelles pratiques ?

**Dans leur argumentaire, les démarcheurs se réclament très souvent de services publics ou encore des entreprises du secteur de l'énergie: ENEDIS, ADEME, ANAH, France Renov...
Il y a très souvent une promesse de gain, d'économie ...**



Important: Aucun démarchage de la part de l'État, l'ADEME, des collectivités et des services publics comme France Renov !

Astuces

Rappel ! Les administrations publiques ne démarchent pas les consommateurs. Les démarcheurs se réclamant d'organismes publics sont des fraudeurs!

Les démarcheurs ne sont pas des techniciens mais des commerciaux

Vous pouvez **exiger de voir leur carte professionnelle** et **appeler le numéro figurant sur la carte** (certains utilisent de fausses cartes professionnelles!) Vérifiez sur Internet l'objet commercial des démarcheurs.

Menacez de les prendre en photo!

Ne signez rien et ne communiquez aucune donnée.



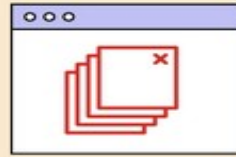
Astuces

Les 3 types de démarchage



Par téléphone

Le démarchage téléphonique est interdit par la loi.



Sur internet

Ne laissez pas vos coordonnées personnelles et identifiants fiscaux sur les sites internet de rénovation. Avec ces informations un tiers malveillant pourrait demander des aides d'État à votre place.



À domicile

Ne signez rien lors de la première visite. Prenez le temps de faire des devis comparatifs.

Conseils

Les conseils importants

1. Je ne signe rien lorsque je rencontre un artisan pour la 1^{ère} fois.
2. Je fais toujours plusieurs devis pour les mêmes travaux.
Cela permet de comparer les prix.
On appelle cela des **devis comparatifs**
3. J'appelle le Conseiller France Rénov' pour avoir ses conseils.
4. J'ai signé un accord.
j'ai un délai de rétractation de 15 jours.
Un délai de rétractation veut dire que j'ai le droit de changer d'avis et d'annuler mes travaux.
Je vérifie que le **délai de rétractation** de 15 jours est marqué dans le devis.
5. Je ne donne aucun document ni aucune information sur moi comme :
 - combien d'argent je reçois,
 - combien d'impôts je paie.



05.

**Parcours idéal de la
rénovation énergétique**

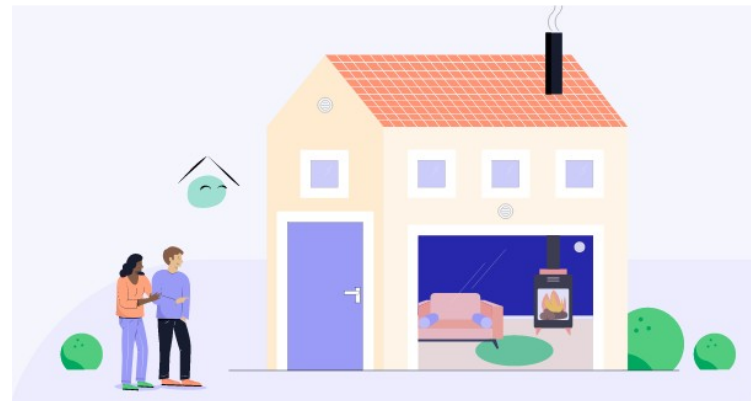


Parcours de la rénovation

Je souhaite faire des travaux pour réduire ma facture d'électricité, de gaz ou de fioul ou pour améliorer le confort thermique dans mon logement → J'envisage donc des travaux de rénovation énergétique

Voici les étapes que vous pouvez suivre durant votre projet pour mener une rénovation performante et sereine :

- Je définis et prépare mon projet
- Je fais réaliser des devis
- Je demande les aides financières
- Je signe les devis si j'ai la garantie des aides
- Je fais réaliser les travaux



Définition du projet

→ Réflexion sur mon projet, mes besoins et mon budget



→ Je me fais accompagner par un conseiller France Renov sur mon projet



→ Je choisis les travaux et consulte des artisans RGE locaux pour avoir des devis

→ Je prends le temps de réfléchir aux devis que je reçois avant de choisir ceux qui m'intéressent.



Demande des aides financières

→ **Avant de signer les devis** et après m'être assuré que ceux-ci étaient conformes aux attentes des organismes de subvention et que **les artisans sont bien RGE**

→ Je monte mes différents dossiers

→ Je reçois le retour positif des organismes

→ Je signe les devis



Faire réaliser les travaux

- En règle général si tout a bien été vu au moment du devis le chantier se passe bien
- Si l'artisan fait mal certains travaux ou arrête le chantier → **Vous avez des recours**
- A la fin des travaux et après avoir vérifier la bonne réalisation de ceux-ci par rapport au devis prévu → **Je signe la réception des travaux**
- L'artisan me donne **une facture acquittée** qui me servira à faire la demande de versement des aides financières




Focus : Comment choisir ses professionnels ?

<https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>



Informations sur le devis :

- Le type de travaux réalisés
- Les surfaces concernées
- Les matériaux utilisés, l'épaisseur, leurs performances thermiques...
- Le nom et l'adresse de l'entreprise
- La qualification RGE
- La sous-traitance éventuelle
- La date de visite préalable
- le total TTC à payer


BATI'RENOV

Entreprise Bati'renov
15 rue de la République
78000 Versailles
Tel : 01.02.03.04.05
Mail : contact@bati-renov.com

DEVIS : N° 00785
Date : 04/05/2018
Code Client : 0112
Devis valable 2 mois

Adresse du Client
M et Mme Dupont
15 Rue du travail
75012 Paris

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire	Total HT
Pose d'un système de chauffage au gaz				
Pose d'une chaudière murale à gaz	U	1	3500,00 €	3500,00 €
Pose de radiateur en acier plissé, 80cm de haut (puissance entre 500 et 3000 Watts)	U	5	250,00 €	1250,00 €
Total pose radiateur				750,00 €

Conditions de règlement :

Accompte de 20% à la commande : 1045,00 €
Accompte de 30 % au début des travaux : 1567,50 €
Solde à la livraison, paiement comptant dès réception

TOTAL HT : 4750 €
TVA 10% : 475 €
TOTAL TTC : 5225 €

Merci de nous retourner un exemplaire de ce devis Signé avec votre nom et revêtu de la mention « Bon pour accord et commande »

Pour l'entreprise

Pour le client
A
Mention

06.

Les recours possibles



Se prémunir des arnaques

- **Ne pas faire confiance trop rapidement à une entreprise qui vous démarché** par téléphone
- **Ne jamais signer dans la précipitation !**
- **Ne pas accepter la réalisation des travaux sans :**
 - Avoir eu une visite technique préalable au devis
 - Avoir obtenu un devis détaillé
 - **Avoir pu bénéficier du délai de rétraction de 14 jours** (en cas de démarchage)
- **Ne pas donner suite** à des entreprises qui se disent mandatées par des organismes publics ou qui vous menacent de pénalités. Redoubler de vigilance si les entreprises sont domiciliées à l'étranger.

J'ai signé, qu'est ce que je peux faire ?

Si j'ai un problème pendant les travaux,
je peux contacter :

- le site internet signal.conso.gouv.fr, (DGCCRF)
- la Maison du droit la plus près de chez moi.

Je peux la trouver sur le site internet [Annuaire des maisons du droit](#)

Si je ne suis pas d'accord avec l'artisan, je peux contacter le médiateur de la consommation. La CLCV peut saisir le médiateur en votre nom. Le médiateur essaie de trouver une solution entre l'artisan et moi. C'est comme un arbitre.

J'ai signé, qu'est ce que je peux faire ?

- Pyramide médiation avec différentes phases de recours possible
 - 1- courrier de recherche de conciliation
 - 2- peur du gendarme et organismes de défense de consommation
 - 3- médiation (médiateurs nationaux)
 - 4- procureur et démarche en justice
- Fournisseurs d'énergie : la CLCV a assigné en justice 7 fournisseurs d'énergie pour non respect du code de la consommation.
- Il faut alerter pour engager un recours de masse. La CLCV a besoin d'appels à témoins

3 règles d'or

1 – Réagir vite

Alerter, en parler de suite...

Le temps joue contre vous!

2 – Constituer un dossier

Réunir devis, contrats, factures, virements...

Les pièces justificatives sont essentielles

3 – Contacter la CLCV

Prendre RDV pour une permanence...

**Téléphone :
02/51/72/00/19**

07.

Questions et réponses

Atelier « Une maison saine »

**04 Octobre 2023 -
Gétigné**

Conférence «Sortir des énergies fossiles»

**26 Octobre 2023
Aigrefeuille**





avec



**France
Rénov'**

Le service public pour mieux
rénover mon habitat

Merci de votre participation !

Contactez ou **prenez rendez-vous**
avec l'Espace

France **Rénov'** :

alisee.espace-france-renov.fr

02 40 57 57 81