

La Confédération Syndicale des Familles (CSF) a pour but d'assurer au point de vue matériel et moral, la défense et la représentation des intérêts généraux des familles quelle que soit leur situation juridique et sociale ou leur nationalité, en particulier en leurs qualités d'usagers et de consommateurs de biens et services, de parents d'élèves et de retraités...

STRUCTURES :

350 associations groupées dans plus de 70 Unions départementales (UD-CSF); 35 000 familles adhérentes ; 2 Fédérations spécialisées.

AGREMENTS :

La CSF est agréée en tant que :

Organisation de défense des consommateurs ; Organisation nationale de locataires ; Mouvement d'éducation populaire ; Association éducative complémentaire de l'enseignement public ; Organisation de représentants des usagers dans le domaine de la santé.

SECTEURS D'ACTIONS :

Familles Protection Sociale Fiscalité-Santé, Économie Consommation Environnement, Habitat Urbanisme Cadre de Vie, Éducation Parentalité, Vacances Loisirs Culture.

REALISATIONS :

Centre de Défense des Consommateurs et Usagers, Services d'aides à domicile (Travailleuses Familiales, Aides Ménagères, emplois Familiaux...), Ateliers consommation, Crèches – Haltes-Garderies, Centres de loisirs (CLSH), Etablissements d'information, de consultation et de conseil familial, Lieux de rencontres pour parents, Accompagnement éducatif et scolaire – actions périscolaires, Ludothèques, Ateliers d'alphabétisation et de lutte contre l'illettrisme, Maisons familiales de vacances, Médiation familiale, Espaces accueil familles, Accompagnement des familles en situation de surendettement, Prévention et lutte pour l'inclusion financière.

Votre CSF locale



Arnaque travaux Rénovation énergétique

De plus en plus de particuliers effectuent des travaux pour mieux isoler leur logement, changer de système de chauffage ou encore installer des panneaux solaires. Certaines entreprises profitent de cet élan général pour se comporter de façon peu scrupuleuse avec les consommateurs. Entre les devis incompréhensibles, les crédits camouflés, les labels de qualité mensongers, la réalisation de prestations parfois non conformes, les fraudeurs débordent d'imagination. Le but de cette fiche est d'établir un guide de bonnes pratiques pour rester vigilant et ne pas se faire arnaquer. **Attention, cette fiche s'adresse uniquement aux propriétaires de leur logement.**

La Confédération Syndicale des Familles

53, rue Riquet - 75019 Paris - Tél : 01 44 89 86 80 - contact@la-csf.org

www.la-csf.org

Conseil n°1 :

Ne pas signer de contrat ou d'engagement avec une entreprise qui fait du démarchage physique ou téléphonique

Depuis le 24 juillet 2020, la loi interdit aux entreprises spécialisées dans le domaine de la rénovation énergétique de faire du démarchage téléphonique. Si une entreprise se dit mandatée par une entité publique (ADEME, Conseil départemental, organisme public, etc), il ne faut pas donner suite à ce genre d'appel car aucun organisme public ne viendra vous démarcher chez vous ou par téléphone ; c'est donc sûrement une arnaque. La CSF vous rappelle que si vous avez signé un contrat pour des travaux de rénovation énergétique suite à un démarchage à domicile et que vous changez d'avis dans les 14 jours suivants, vous pouvez faire valoir votre droit à la rétractation prévu par la loi. Les consommateurs ayant été démarchés au téléphone pour des services de rénovation énergétique peuvent également faire un signalement sur la plateforme « Signal Conso » afin de remonter les informations relatives au démarchage et à l'entreprise « fraudeuse » à la Direction en charge de la répression des fraudes.

Conseil n°2 : Contacter un conseiller France Rénov' avant de faire les travaux et bien se renseigner sur les projets de travaux

La première chose à faire si vous souhaitez engager des travaux, c'est de contacter la plateforme officielle « France Rénov' », qui est le service public de la rénovation de l'habitat. France Rénov' dispose de nombreux conseillers spécialisés sur le sujet qui vous donneront des conseils sur la sélection des entreprises et sur le choix des devis. Veillez à bien contrôler le label du professionnel choisi pour vos travaux : si vous souhaitez bénéficier de certaines aides à la rénovation énergétique, comme MaPrimeRénov' ou l'éco-prêt à taux zéro (éco PTZ), vous devez choisir un professionnel labellisé « **garant de l'environnement** » (RGE). Vous pouvez consulter l'annuaire des professionnels RGE sur la plateforme France Rénov'. N'hésitez pas à aller voir les forums de discussion qui parlent des prestations des entreprises qui font les travaux afin de voir si certaines n'ont pas un taux de mécontentements de consommateurs trop grand, et qui peut donc questionner. Bien examiner la qualité des sites internet de vos prestataires, de la documentation fournie, des avis clients, etc sont autant de réflexes importants à avoir. De même, Il est absolument nécessaire de bien lire TOUS les termes du contrat avant la signature.

Conseil n° 3 : Comparer les offres !

Comparez les prestations et les prix avec d'autres professionnels. Prenez le temps de comparer les offres en contactant plusieurs entreprises, surtout si vous avez été démarché. Votre projet doit être mûri, réfléchi, il ne faut surtout pas se précipiter sur la première offre. Il faut être très méfiant des offres très attractives, il s'agit souvent de vendeurs de rêves, peu scrupuleux (Exemple des offres à 1 euro). Attention, dans la majorité des cas, les travaux à effectuer en premier lieu sont des travaux d'isolation. Changer uniquement votre système de chauffage ne servira à rien si la chaleur continue de s'échapper de votre logement. Méfiez-vous donc des prestataires qui préconisent de changer uniquement votre système de chauffage, d'où l'importance de bien comparer les diagnostics et les devis. N'hésitez pas à demander à vos prestataires une copie de leur contrat d'assurance avec leur numéro de police et les coordonnées de l'assureur. Vous pouvez également appeler leur compagnie d'assurance avant les travaux, si vous avez un doute. Il faudra également veiller auprès de votre assureur que votre contrat d'assurance multirisque habitation et responsabilité civile couvre les risques matériels et corporels inhérents à un chantier (incendie, dégâts des eaux, vandalisme, vol, etc).



Conseil n°4 : Être vigilant si on vous propose un prêt pour financer vos travaux

Si votre prestataire vous propose un prêt, lisez bien les termes du contrat, il s'agit souvent de prêts désavantageux avec un taux d'intérêt élevé même si les prestataires prétendent le contraire ! Si vous voulez bénéficier d'un éco-prêt à taux zéro (dispositif mis en place par l'Etat), renseignez-vous auprès des banques participantes et faites vous-même les démarches, ne laissez pas le prestataire s'en occuper pour vous ! De plus attendez bien la fin des travaux avec l'attestation qui confirme la conformité de la prestation rendue. Les obligations de remboursement commencent à partir de ce moment-là et surtout pas avant la fin des travaux.



Conseil n°5 : Garder la main sur votre dossier de travaux, ne surtout pas déléguer vos décisions

Il en va de même avec votre dossier pour pouvoir toucher les aides de l'État (Ma Prime Rénov'). Il faut absolument que vous complétiez et que vous suiviez ces dossiers vous-même, ne laissez pas les prestataires s'en occuper en votre nom ! Attention à bien vous renseigner et disposer des documents qu'il faudra fournir pour éviter les délais administratifs trop longs qui retarderont votre versement.



Conseil n°6 : En cas de litige, faites-vous assister

Si les travaux ne se sont pas déroulés comme prévu, vous disposez de plusieurs options. En cas de problème rencontré avec une entreprise RGE, vous pouvez faire un signalement sur le site france-renov.fr. Faites-vous assister par une association locale de la CSF qui saura vous donner les conseils utiles pour tenter de résoudre votre litige. Vous pouvez également signaler les manquements du professionnel aux pouvoirs publics en exprimant les difficultés rencontrées avec le commerçant sur la plateforme en ligne de la DGCCRF « SignalConso ». Cette plateforme vous permettra de bénéficier de conseils concernant les démarches à entreprendre et d'obtenir des informations relatives à vos droits en tant que consommateur. Vous pouvez également, si les échanges avec l'entreprise ne donnent rien, solliciter gratuitement un conciliateur de justice qui a pour mission de permettre le règlement à l'amiable des différends. Dans certains cas, il est même obligatoire d'avoir fait appel à un conciliateur de justice avant de débiter une procédure en justice. S'il n'y a toujours pas de solution, il faudra alors saisir la justice civile. Dans tous les cas, soyez vigilants et ne signez rien dans la précipitation et sans vous être renseigné par vous-même avant !