



**ENQUÊTE**

RÉALISÉE PAR IANIS SOGLO

Travaux la grande foire au n'importe quoi !

Se lancer dans des travaux pour son logement est généralement un investissement important pour les particuliers, surtout pour le porte-monnaie. On pénètre dans un monde où il faut naviguer avec prudence. Les arnaques sont fréquentes et prennent des formes de plus en plus variées de nos jours. Comment parvenir à manœuvrer dans ce milieu où certains artisans ne sont pas toujours honnêtes ? *Stop Arnaques* a mené l'enquête.

Travaux qui s'éternisent, entreprises en liquidation judiciaire et autres entrepreneurs s'évaporant dans la nature avec votre argent, les cas d'abus lors des travaux ne sont pas rares. Lorsqu'ils se présentent, les personnes abusées sont au plus mal, car elles ont parfois investi les économies de toute une vie. En outre, votre domicile aussi en pâtit. En cas d'arnaques, on se retrouve très vite avec un appartement ou une maison invivable. Ces situations dramatiques ne sont pas sans solution. La protection juridique existe, mais avec des délais de mise en œuvre parfois longs et des recours présentés pas toujours satisfaisants pour les personnes abusées. Alors comment se prémunir ? À quels détails reconnaître les entreprises peu scrupuleuses ?



1/ Arnaques en tout genre

Ce n'est pas une nouveauté, le milieu des travaux connaît de nombreux cas d'escroqueries. Mais les arnaques «classiques» côtoient aujourd'hui des formes plus diversifiées. Surtout celles surfant sur la vague du développement durable.

Les coups «classiques»

Lorsque l'on parle d'arnaques dans le monde des travaux, on pense tout de suite aux cas d'école, les retards, abandons de chantiers, malfaçons et autres sont toujours là. Prêts à transformer vos rêves de maison du bonheur en enfer. Qu'il joue la confiance en vous faisant miroiter un devis extrêmement bas ou en employant des arguments soigneusement lissés, le but de l'artisan mal intentionné sera toujours de repartir avec un contrat signé ou un acompte sur les travaux à effectuer. Une fois l'affaire conclue, il peut selon les cas ne pas respecter les engagements du devis ou encore tout

simplement ne plus donner signe de vie. C'est encore plus préjudiciable lorsque l'on se rend compte par la suite que l'artisan n'est en fait affilié à aucune société ou est associé à une entreprise en faillite depuis 3 ans. Un piège qui a fait beaucoup de victimes.

Écolo : nouveau danger

La montée en puissance du logement «éco» et les difficultés économiques entraînées par la crise financière ont contribué à créer de nouveaux viviers à arnaques. Le très jeune secteur des travaux écologiques (panneaux photovoltaïques, pompes à chaleur) représente un nouveau Far West pour

les entrepreneurs et consommateurs. Depuis 2007, entre 2.000 et 4.000 sociétés nouvelles sont créées chaque année en France, pour satisfaire cette demande. Ces installations bénéficient, en outre, d'une image très positive. Elles présentent leur offre comme rentable pour les ménages et bénéfique pour l'environnement. Cependant, parmi les entreprises nouvelles qui naissent chaque jour, se cachent des entrepreneurs inexpérimentés et mal intentionnés espérant profiter de la nouvelle manne financière.

Marché trop jeune

Malgré la présence de professionnels sérieux sur le marché, les arnaques dans le secteur des travaux écologiques sont en forte augmentation. Les entrepreneurs pratiquant la surfacturation, et utilisant des malfaçons, ne manquent pas. Mais une installation de panneaux photovoltaïques sur votre toit ne se rentabilise réellement qu'après une longue période, environ 20 ans après l'investissement. C'est encore plus long pour les pompes à chaleur, dont la technologie n'est pas toujours fiable.

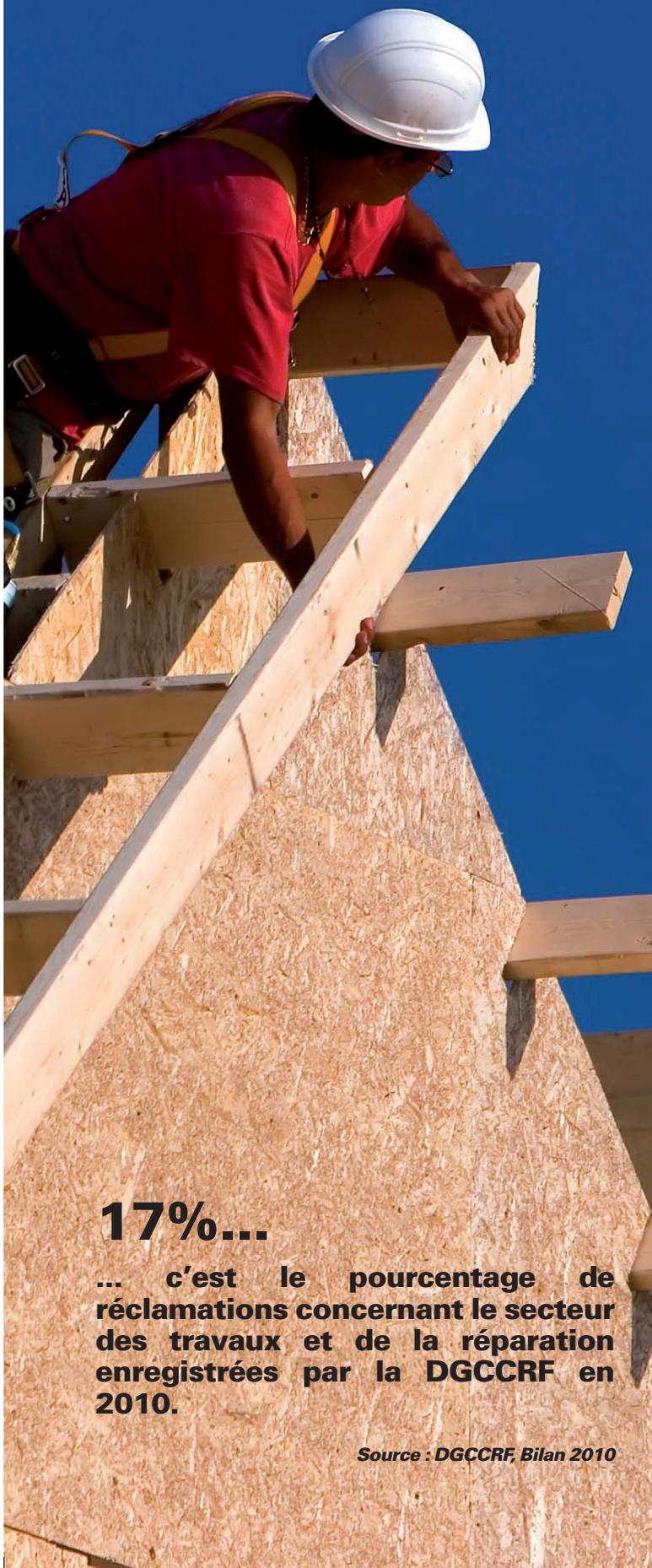
À quelles références se fier ?

Photovoltaïque :

- **Plusieurs normes reconnues existent concernant les panneaux photovoltaïques, la NF-CEI 61215 pour les modules «silicium cristallin» (les plus répandus) et NF-CEI 616466 (panneaux à couches minces). Bien sûr, il est important de s'assurer de la présence des certifications NF et CE.**
- **La présence ou non de labels professionnels. L'association Qualit'EnR est l'organisme qui gère les appellations de confiance Qualisol, pour la qualité des installations de chauffage solaire et QualiPV pour celle des systèmes solaires photovoltaïques. Les professionnels bénéficiant de ces appellations ont pris des engagements répondant à une charte adaptée.**
- **La longévité des installations est un signe important de qualité. La garantie des panneaux photovoltaïques doit être supérieure à 25 ans.**

Pompes à chaleur :

- **La nouvelle norme NF PAC permet de vérifier la qualité d'une pompe à chaleur, c'est la plus importante. Dans ce type d'équipement, encore très nouveau sur le marché, il est préférable de naviguer avec la plus grande prudence entre les différents labels professionnels. Exigez QualiPAC.**
- Le prix de vente d'une pompe à chaleur varie selon les modèles (air, eau, sol) et la longévité des installations. Nous vous incitons à la plus grande prudence, une garantie de matériel inférieure à 10 ans doit susciter la méfiance. Selon les témoignages abondant sur Internet, les pannes sont plus que fréquentes.**



17%...

... c'est le pourcentage de réclamations concernant le secteur des travaux et de la réparation enregistrées par la DGCCRF en 2010.

Source : DGCCRF, Bilan 2010

Joël Guillon,
 fondateur de «LesArnaques.com»
 (association de défense des consommateurs)



Quel rôle joue votre association pour les victimes de travaux ?

Nous intervenons auprès des personnes victimes de litiges avec leur artisan ou entreprise en bâtiment. Nous avons 2 missions : dans un premier temps, nous sommes un vecteur de communication entre les professionnels et les personnes abusées. Si le dialogue est rompu, nous tentons de le rétablir et de rappeler à chacun ses droits. Dans un deuxième temps, les expériences des uns aident les victimes. Lorsque le professionnel refuse l'arrangement à l'amiable par notre biais, alors le soutien de la communauté de notre forum est précieux.

Les associations de défense des consommateurs, un interlocuteur privilégié pour les victimes ?

Oui, si le professionnel est injoignable et ne donne plus aucun signe de vie, vous êtes en incapacité de faire quoi que ce soit. Des forums, comme le nôtre, répondent aux victimes, qui ont des questions précises. Celles-ci y trouvent enfin un interlocuteur humain. Le professionnel dispose aussi d'un droit de réponse sur le forum. Être mis en cause sur un forum permet de mettre une pression sur la tête du professionnel car personne n'aime voir sa réputation être mise en cause.

Quelles sont les arnaques les plus fréquentes ?

Tous les problèmes ne sont pas forcément des «arnaques» au sens propre, il en dépend parfois de la mauvaise volonté du vendeur ou de l'artisan. Il y a beaucoup de cas de retards de livraison et de facturations abusives, surtout lors des démarchages à domicile avec des méthodes agressives.

Faut-il préférer la médiation ou le recours direct aux tribunaux dans ce type de litige ?

Cela dépend. La démarche est plus efficace lorsque les victimes d'arnaques se regroupent contre l'entreprise en cause. D'une part, les dommages et intérêts seront plus conséquents ; d'autre part, la demande a plus de chance d'aboutir. Le juge sera obligé de prendre en compte la revendication si les plaignants sont multiples. Cela dit, la médiation est systématique, nous effectuons toujours une communication auprès du commerçant. Surtout que les règles du Code de la consommation sont claires. Il faut donc savoir les invoquer, parfois en tapant du poing sur la table si cela est nécessaire.



ENQUÊTE



2/ Comment se protéger ?

Face à tant d'inconnues, comment réagir ? Le plus prudent serait de savoir les prévenir avant que les ennuis ne commencent. Ouvrir l'œil est un réflexe obligatoire lorsque l'on se lance dans des travaux à son domicile.

Bien choisir son artisan

L'élément principal à respecter avant de se lancer dans des travaux est le choix de son entrepreneur. Celui-ci peut être difficile, car l'offre est très abondante. Mais même si un professionnel du bâtiment paraît être disponible très rapidement, ne cédez pas à la facilité. La phase de recherche vous donnera l'assurance de ne pas avoir affaire à une entreprise multipliant les conflits avec d'autres clients ou encore pire, en situation de faillite. Privilégiez des entreprises connues de vos amis : le bouche-à-oreille est très efficace. Quant à la question du professionnalisme, il peut être bon de se

baser sur les certifications délivrées par des organismes comme Qualibat, par exemple. Une pléiade de labels garantissent et évaluent le sérieux, les compétences techniques et parfois même les relations clients des entreprises en bâtiment.

Devis malin ou devis mesquin ?

Le devis est obligatoire si le prix des travaux est supérieur à 150 €. Généralement, un seul regard sur celui-ci peut suffire à reconnaître un artisan peu scrupuleux. Tout d'abord, il fait office de carte d'identité professionnelle de l'artisan, qui est tenu de

communiquer le numéro d'immatriculation de son entreprise sur le document. Il contient aussi un bon nombre de repères permettant d'éviter les escroqueries. Votre attention doit se porter sur la forme du devis. Est-il assez détaillé ? Les prix des matériaux et équipements utilisés sont-ils chiffrés un à un ? Ces questions sont importantes, le devis représentant l'engagement de l'entreprise à réaliser les travaux qu'il prévoit. Négliger cette étape, c'est s'exposer à de très mauvaises surprises. Certains professionnels font payer la rédaction du devis, donc soyez prudents. En revanche, vous êtes dans votre droit de refuser de payer pour un devis, si l'artisan ne vous a pas au préalable informé de son caractère non gratuit.

Savoir être ferme

Si, malgré toutes ces précautions, l'artisan embauché se montre malhonnête, en refusant de finir les travaux, il vous reste encore des recours avant le tribunal. Envoyez en premier lieu à l'artisan une lettre recommandée avec accusé de réception, lui rappelant ses devoirs et ses engagements. Il n'aura bien souvent aucun intérêt à être poursuivi en justice, c'est un danger pour son image professionnelle et ses finances. Le solde des travaux aussi est un moyen de pression important, il ne se règle qu'une fois les travaux entièrement effectués et approuvés. Dans le cas contraire, vous serez complètement désarmés face à un artisan qui ne donne plus de nouvelles. L'aide d'associations de défense des consommateurs (UFC Que Choisir, LesArnaques.com...) est aussi très utile. Celles-ci peuvent servir d'intermédiaires avec l'entrepreneur, mais aussi vous permettre de collecter des preuves utiles à une éventuelle action en justice. Si, malgré tout, vos demandes ne font pas effet, alors la mise en demeure et le recours aux tribunaux semblent s'imposer.

Les assurances tous risques

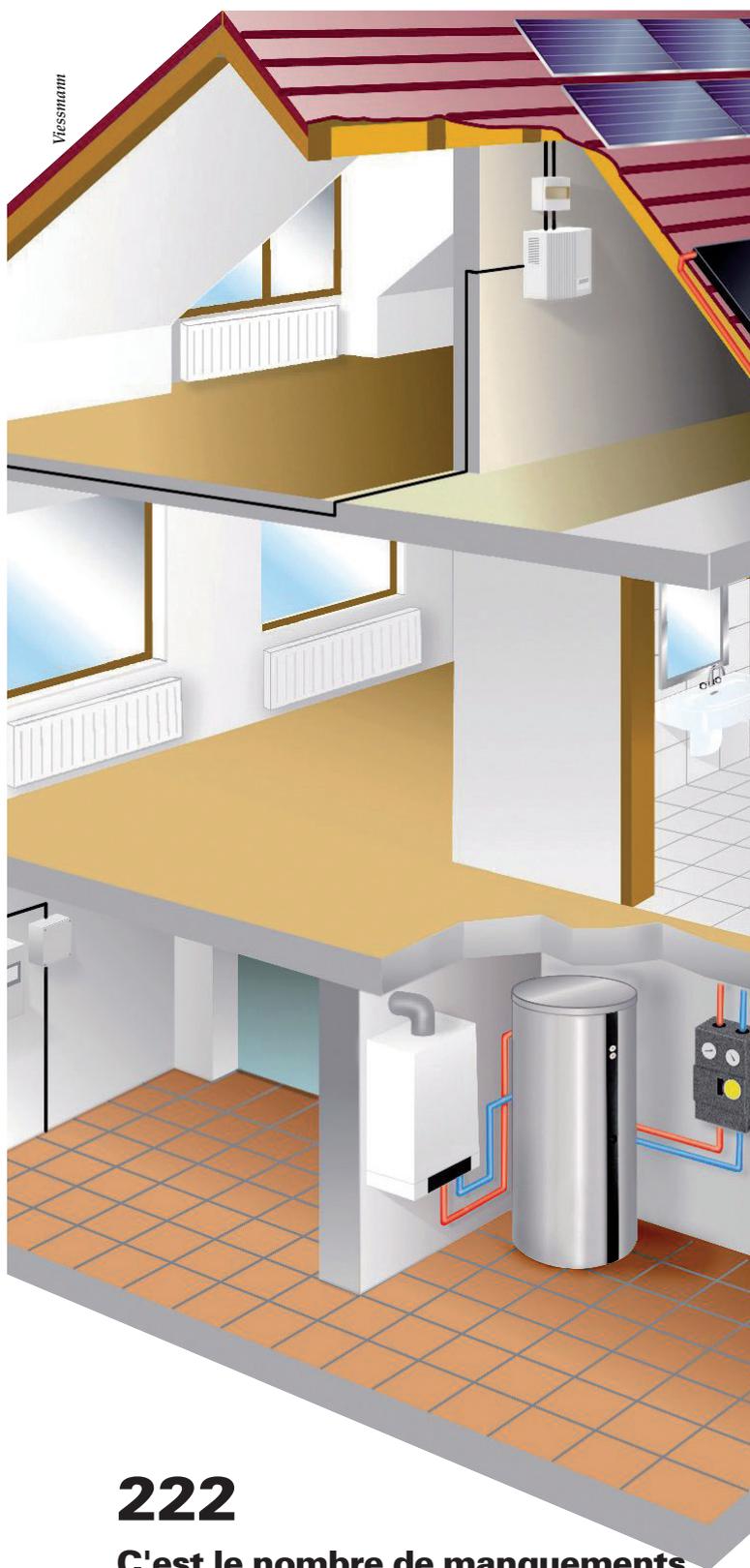
Pour les travaux importants, vérifiez que les professionnels ont les assurances appropriées en cas de problème ou que votre assurance habitation intervient.

- **La garantie décennale : l'entrepreneur doit avoir souscrit une assurance de garantie décennale. Celle-ci couvre pendant 10 ans, après la fin des travaux, les dommages consécutifs à des malfaçons qui compromettent la solidité de l'ouvrage.**

- **La garantie de bon fonctionnement : les désordres importants sont couverts par la garantie décennale. Mais l'entreprise doit aussi assurer le service après-vente des nouveaux équipements durant l'année qui suit la réception. Parallèlement, la garantie de bon fonctionnement vous couvre pendant 2 ans contre les dysfonctionnements de vos nouveaux équipements.**

- **L'assurance responsabilité civile professionnelle : souscrite par les professionnels du bâtiment, elle couvre les petits incidents corporels divers qui peuvent survenir pendant le chantier.**





222

C'est le nombre de manquements portant sur la publicité trompeuse ou les fausses allégations constatées dans 300 entreprises en bâtiment contrôlées dans 48 départements.

Source : DGCCRF 2007.

Jean-Philippe Girod,

fondateur de «Girod-conseil», société de courtage en travaux



En quoi consiste l'aide d'un courtier en travaux ?

Le courtier en travaux est un intermédiaire entre le particulier et l'entreprise en bâtiment, qui effectue les travaux. Ainsi, une société comme la nôtre met en avant ses contacts professionnels pour les particuliers faisant appel à nous. Notre but est de proposer le meilleur rapport qualité/prix au client pour lui éviter les mauvaises surprises.

Même dans le milieu des courtiers en travaux, y a-t-il des risques de tomber sur des entrepreneurs peu sérieux ?

Dans certains réseaux de franchisés, il est parfois demandé aux nouveaux franchisés qui s'implantent de recruter eux-mêmes de nouvelles entreprises en bâtiment partenaires. Celles-ci feront leurs preuves chez les premiers clients du franchisé et ne seront retenues que si les premiers chantiers se passent bien. Il y a un risque pour ces clients-là, car ils ont affaire à des entreprises dont le courtier ne peut garantir le sérieux et le professionnalisme. C'est un danger à éviter, il faut s'adresser à des courtiers en travaux qui peuvent justifier une relation ancienne avec leurs entreprises en bâtiment partenaires, et mieux encore, ne pas hésiter à demander à contacter les clients des entreprises présentées afin de vérifier si le chantier s'est bien déroulé.

Comment reconnaître un mauvais rapport qualité/prix dans un devis ?

Il y a plusieurs éléments à vérifier. Tout d'abord, avoir un minimum de connaissance sur les prix de marché des travaux que l'on demande est essentiel. La documentation, ou l'aide d'un professionnel neutre, est importante si l'on ne possède pas ces connaissances. Puis sur la forme du devis, celui-ci doit être ultradétaillé. Un devis trop approximatif dans les termes et dans l'indication des tarifs, cela peut mener à des travaux qui ne respectent pas les attentes du client. La prudence s'impose en face de devis trop bas, ils cachent peut être des arnaques, à savoir des entrepreneurs embauchant des salariés au noir ou utilisant des matériaux de contrefaçon. Mais encore plus grave, des escrocs professionnels qui demandent un acompte de 30% de la somme des travaux en avance, avant de mettre la clé sous la porte et de s'évaporer dans la nature.

