



UFC-Que Choisir

## Rénovation énergétique : comment connaître et déjouer les pièges

L'UFC-Que Choisir vous propose de déjouer les pièges, nombreux dans le domaine des travaux d'économie d'énergie.

Retrouvez les **5** pièges les plus fréquents mais aussi nos **conseils pratiques**, nos **recours** et de **nombreuses informations utiles** afin d'être mieux informés.





Engager des travaux de rénovation énergétique peut s'avérer indispensable. Cependant, de nombreux professionnels peu scrupuleux se font passer pour des entreprises agréées et promettent de belles économies. Ils profitent des aides proposées (primes énergie, MaPrimeRénov'...) pour vous inciter à vous engager. Retrouvez les 5 pièges les plus fréquents accompagnés de nos conseils pratiques, des recours possibles et des informations utiles afin d'être mieux informés.

#### Au sommaire :

- **Piège n° 1 : l'entreprise se présente à votre domicile comme agréée par l'État, porte la mention d'un ministère ou se présente comme un organisme public**
- **Piège n° 2 : l'entreprise vous annonce que la réalisation des travaux de rénovation énergétique ou du bilan énergétique est obligatoire pour tous les logements**
- **Piège n° 3 : lors d'une foire, une entreprise vous assure de belles économies d'énergie**
- **Piège n° 4 : l'entreprise vous a promis une prime énergie, mais vous ne la recevez pas**
- **Piège n° 5 : les aides financières à la rénovation énergétique vous ont été refusées car l'artisan n'est pas « RGE »**

#### Nos conseils pratiques pour éviter les pièges

##### Le saviez-vous ?

- **Contre les pièges et les pratiques illégales, l'UFC-Que Choisir agit !**
- **France Rénov', le réflexe pour rénover son logement**
- **Bilan énergétique, diagnostic de performance énergétique (DPE), audit énergétique : comment s'y retrouver ?**
- **L'entrepreneur est tenu à une obligation de conseil**
- **MaPrimeRénov' : des changements et des difficultés**
- **Le délai de rétractation en cas de démarchage à domicile**



- **Rénovation énergétique - Il n'y a pas que les travaux d'ampleur**
- **Besoin d'aide pour choisir une pompe à chaleur, un chauffe-eau thermodynamique en tenant compte de son impact environnemental ?**
- **Photovoltaïque - Intéressante, l'autoconsommation ?**
- **Rénovation énergétique - Une étude sur les baisses réelles de consommation**
- **Appel à témoignage - Précarité énergétique d'été**

Inscrivez-vous gratuitement à *Que Choisir pour demain*, notre nouveau rendez-vous mensuel sur la consommation responsable.



## Piège n° 1 : l'entreprise se présente à votre domicile comme agréée par l'État, porte la mention d'un ministère ou se présente comme un organisme public



© Stock Adobe

Certaines sociétés, lors de démarchages à domicile, mettent en avant un agrément obtenu par le ministère de l'Environnement ou se disent mandatées par lui. D'autres utilisent des dénominations en lien avec votre région ou avec l'État, ou laissant penser qu'elles sont des organismes publics ou en lien direct avec ceux-ci, voire usurpent leur identité. Leur seul objectif ? Chercher à vous persuader de leur sérieux et à vous inciter à signer un contrat.

### Notre conseil : ne signez rien !

Méfiez-vous des entreprises qui se réclament d'organismes publics. Ni l'État, ni un ministère quel qu'il soit, ni l'Agence nationale pour l'habitat (Anah) chargée d'instruire et de verser l'aide MaPrimeRénov' ne vous contacteront directement pour vous démarcher ou vous proposer des solutions de travaux énergétiques ou une aide financière.

Si vous êtes intéressé à l'idée de réaliser les travaux proposés, demandez des devis à plusieurs entreprises. Avant d'envisager de vous engager, effectuez des recherches sur ces sociétés, par exemple en consultant les avis publiés en ligne par d'autres consommateurs. Multipliez les sources afin de comparer ces avis pour en vérifier la fiabilité et la pertinence.

Vérifiez aussi que l'entrepreneur dispose de la qualification RGE (Reconnu garant de l'environnement) et les catégories de travaux couvertes par cette mention. Il s'agit d'une condition obligatoire pour bénéficier des dispositifs d'aide financière. Les conseillers des agences France Rénov' peuvent vous aider (cf. « Le saviez-vous ? », France Rénov', le réflexe pour rénover son logement).

### Les recours



© Stock Adobe

Lorsque vous avez signé un contrat à domicile, la loi vous autorise en principe à vous rétracter, c'est-à-dire à vous désengager de ce contrat pendant un délai de 14 jours. Le point de départ de ce délai est différent selon la nature du contrat. Passé ce délai, votre engagement est définitif. Toutefois, vérifiez les documents qui vous ont été remis, notamment le devis ou bon de commande, car votre délai de rétractation pourrait bien être prolongé en cas de défaut d'information (pour plus de précisions sur le calcul du délai, sur le point de départ de celui-ci... cf. « Le saviez-vous ? », Le délai de rétractation en cas de démarchage à domicile).

Une autre solution, notamment si les règles relatives à l'obligation d'information sur le droit de rétractation ont été respectées, est de faire valoir que le professionnel a usé de manœuvres frauduleuses ou d'informations trompeuses pour obtenir votre accord. Il vous faudra démontrer l'existence de ces pratiques : conservez tous les documents qu'il vous a remis au moment de la souscription du contrat. Contactez les services de la Répression des fraudes (DGCCRF) afin de signaler les pratiques de cette entreprise.

À lire aussi :

[Économies d'énergie – Gare au Bureau régional de l'habitat](#)  
[Rénovation énergétique – Une vaste escroquerie au tribunal](#)  
[Énergies renouvelables – Comment éviter les arnaques](#)



Articles L. 221-18 et suivant du Code de la consommation

Article L. 121-2 du Code de la consommation – Articles 1131 et 1137 du Code civil



## Piège n° 2 : l'entreprise vous annonce que la réalisation des travaux de rénovation énergétique ou du bilan énergétique est obligatoire pour tous les logements



De nombreux consommateurs ont reçu des appels téléphoniques ou des démarcheurs à leur domicile dont le discours laissait à penser que le bilan énergétique voire la réalisation de travaux de rénovation énergétique étaient obligatoires. Les commerciaux utilisent parfois des menaces de risques d'amende ou d'augmentation d'impôt.

Certaines sociétés mettent souvent en avant le caractère gratuit du diagnostic pour obtenir un rendez-vous à votre domicile.

### Notre conseil : fuyez les écodélinquants !

La réalisation de travaux de rénovation énergétique n'est pas obligatoire. Quant au diagnostic de performance énergétique (DPE), souvent appelé « bilan énergétique », il est effectivement indispensable avant de les entreprendre, mais il n'est obligatoire que dans certaines situations (*cf.* « Le saviez-vous ? », Bilan énergétique, diagnostic de performance énergétique (DPE), audit énergétique : comment s'y retrouver ?).

Concernant la gratuité du diagnostic, elle est possible et autorisée, car son tarif n'est pas réglementé par la loi. Toutefois, si vous acceptez un rendez-vous, ces entreprises risquent de vous forcer la main.

Ne donnez pas suite à la sollicitation du professionnel. Soyez vigilant sur les mentions ou en-têtes tels que « étude de faisabilité », « visite technique » qui cachent parfois un véritable bon de commande ou un devis. Prenez le temps de la réflexion et demandez plusieurs devis pour faire jouer la concurrence. Contactez une agence France Rénov' (*cf.* « Le saviez-vous ? », France Rénov', le réflexe pour rénover son logement).

### **Bon à savoir : le démarchage téléphonique est interdit**

Sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, il n'est plus possible pour les entreprises de vous contacter par téléphone afin de vous proposer la vente d'équipements ou la réalisation de travaux d'économie d'énergie ou de production d'énergie renouvelable. En cas de constat du non-respect de cette interdiction lors d'un contrôle par les services de la Répression des fraudes, le professionnel est passible d'une amende administrative. Ainsi, si vous êtes tout de même contacté par téléphone, raccrochez. Signalez les faits sur la plateforme de la Répression des fraudes [Signal.conso.gouv.fr](https://signal.conso.gouv.fr) ou auprès de France Rénov' en les contactant au 0 808 800 700 (appel gratuit).

Articles L. 223-1 et L. 242-16 du Code de la consommation

### **Les recours**



Lorsque vous avez signé un contrat à domicile, la loi vous autorise en principe à vous rétracter, c'est-à-dire à vous désengager de ce contrat pendant un délai de 14 jours. Le point de départ de ce délai est différent selon la nature du contrat. Passé ce délai, votre engagement est définitif. Toutefois, vérifiez les documents qui vous ont été remis, notamment le devis ou bon de commande, car votre délai de rétractation pourrait bien être prolongé en cas de défaut d'information (pour plus de précisions sur le calcul du délai, sur le point de départ de celui-ci... *cf.* « Le saviez-vous ? », Le délai de rétractation en cas de démarchage à domicile).

Si la rétractation n'est plus possible, reprochez au professionnel les pratiques commerciales trompeuses qu'il a exercées afin de vous faire souscrire le contrat et demandez-lui un dédommagement. Signalez cette société à la Répression des fraudes.

À lire aussi :

[Bilan énergétique gratuit – Gare aux arnaques](#)



Articles L. 221-18 et suivant du Code de la consommation

Article L. 121-2 du Code de la consommation – Articles 1131 et 1137 du Code civil



## Piège n° 3 : lors d'une foire, une entreprise vous assure de belles économies d'énergie



© Stock Adobe

Lors de foires ou salons, les économies d'énergie sont particulièrement mises en avant pour inciter les consommateurs à signer un bon de commande. À cette occasion, certaines sociétés proposent un bilan énergétique et en profitent pour gonfler la consommation énergétique du logement. L'objectif est, bien sûr, de pousser à d'importants travaux de rénovation.

Une fois ces travaux réalisés, le consommateur constate souvent que ces économies d'énergie promises ne sont pas atteintes :

- soit parce que ce n'était objectivement pas possible ;
- soit parce que les travaux ont été mal réalisés et que l'installation dysfonctionne.

### **Notre conseil : si c'est trop beau pour être vrai, fuyez !**

Sur les foires et salons, il n'y a pas de droit de rétractation sauf :

- si le contrat ou service est financé avec l'aide d'un crédit affecté ;
- si le consommateur signe finalement le bon de commande à son domicile (prise de mesures au domicile du consommateur et établissement du bon de commande dans la foulée).

Les commerciaux peuvent avoir des arguments très convaincants, mais ils ne reflètent pas toujours la réalité.

Dans tous les cas, exigez des documents écrits affichant clairement les économies d'énergie promises.

Il est conseillé de demander des devis à plusieurs entreprises afin d'avoir une idée plus précise des économies annoncées et de pouvoir faire des comparaisons.

Pour tout projet de travaux de rénovation énergétique, contactez un conseiller France Rénov' afin d'obtenir des renseignements objectifs (cf. « Le saviez-vous ? », France Rénov', le réflexe pour rénover son logement).

### **Les recours**



© Stock Adobe

*Si l'installation fonctionne mais que les économies promises ne sont pas au rendez-vous*

Tentez d'obtenir l'annulation du contrat en démontrant dans votre réclamation que le professionnel a obtenu votre consentement à ces travaux en usant de mensonges. Réunissez les documents sur lesquels est mentionnée l'économie annoncée et vos factures d'énergie afin de mettre en lumière le procédé qui vous a amené à signer le contrat.

Hormis l'annulation du contrat qui peut être difficile à obtenir, même en justice, notamment si vous n'avez aucun document écrit mentionnant les économies annoncées, vous pouvez repro-

cher au professionnel un manquement à son obligation de conseil afin d'obtenir un dédommagement pour le préjudice subi, à savoir la perte de chance de réaliser des économies (cf. « Le saviez-vous ? », L'entrepreneur est tenu à une obligation de conseil).

De plus, vous pouvez déposer plainte auprès des forces de police pour escroquerie. Il reviendra au procureur de décider s'il y a suffisamment d'éléments pour mener une enquête.

*Si l'installation dysfonctionne et vous empêche de réaliser l'économie d'énergie*

Relisez la documentation relative à vos installations afin de vérifier quelles sont les garanties mentionnées et quels sont les interlocuteurs à contacter le cas échéant, notamment les assurances de responsabilité du professionnel. Vous pouvez en effet, dès le constat des dysfonctionnements ou des malfaçons, vous adresser directement à l'assureur du responsable.

En cas de malfaçons, les garanties mobilisables sont distinctes selon les types de travaux réalisés.

Vous pouvez demander un dédommagement pour le préjudice subi du fait du dysfonctionnement, qui vous empêche de réaliser les économies d'énergie annoncées.

À lire aussi :

[Rénovation énergétique à 1 € – Une fraude de grande ampleur](#)

[Travaux de rénovation énergétique – Un taux de non-conformités effarant](#)

[Rénovation énergétique – Une étude sur les baisses réelles de consommation](#)





## Piège n° 4 : l'entreprise vous a promis une prime énergie, mais vous ne la recevez pas



© Stock Adobe

Plusieurs problématiques peuvent être rencontrées :

- l'entreprise vous promet des primes CEE (certificats d'économie d'énergie), aussi appelées « prime énergie » mais vous constatez une fois les travaux terminés que le montant qui vous sera versé est largement inférieur à celui annoncé, voire, pire, que vous n'y êtes pas du tout éligible ;
- l'entreprise s'est engagée à faire les démarches nécessaires à l'obtention des aides, mais ne les réalise pas ;
- la société (principalement des vendeurs d'énergie comme Engie, Auchan, TotalEnergies...) chargée de l'examen de votre dossier et du versement de la prime énergie tarde (par exemple en vous demandant plusieurs fois le même document pour compléter votre dossier).

### **Notre conseil : contactez France Rénov' avant tout engagement financier !**

Dès lors que vous souhaitez réaliser des travaux de rénovation énergétique, contactez un conseiller France Rénov'. Il peut vous aider à savoir à quelles aides financières vous avez droit. En outre, un simulateur disponible sur le site de France Rénov' vous fournit une indication du montant des aides qui pourrait vous être alloué (cf. « Le saviez-vous ? », France Rénov', le réflexe pour rénover son logement).

Lisez attentivement les conditions d'attribution de la prime énergie, la procédure de dépôt du dossier de demande et les délais de versement. En effet, si ces conditions ne sont pas réunies, votre demande risque d'être refusée. Pour les certificats d'économie d'énergie, le dossier de demande doit avoir été accepté avant la signature du contrat de travaux.

Si une société vous promet des aides financières, faites-vous remettre des documents écrits.

### **Les recours**



© Stock Adobe

*Si le montant promis par le vendeur ou l'installateur ne vous est finalement pas (ou que partiellement) versé*

Reprochez au professionnel ses pratiques commerciales trompeuses, passibles d'amende. Munissez-vous de toutes les preuves en votre possession.

*Si le professionnel n'a pas effectué les démarches promises par écrit*

Enjoignez-lui de respecter et d'exécuter ses obligations. Faites-lui valoir qu'en cas de manquement ou de retard, il vous sera redevable d'un dédommagement pour le préjudice subi, notamment si vous perdez le bénéfice des primes à cause de lui. Si, du fait de son inexécution, il est trop tard pour demander l'obtention des aides, réclamez un dédommagement pour la perte de chance d'obtenir ces financements.

*Si la société chargée du versement de la prime énergie pose difficulté*

Si le délai de versement est dépassé, rappelez à la société qu'elle doit respecter et exécuter ses engagements. À défaut, elle vous devra un dédommagement.

Si la société invoque l'absence d'une pièce au dossier alors que vous pouvez prouver que vous l'avez déjà communiquée à de multiples reprises, rappelez-lui l'obligation d'exécuter de bonne foi le contrat, sans quoi elle engage sa responsabilité contractuelle. Cette pratique est constitutive d'une pratique commerciale agressive, passible de sanctions pénales.

Au contraire, si elle justifie le non-versement de la prime en s'appuyant sur des éléments qui n'étaient pas demandés explicitement dans les documents d'information, faites valoir qu'elle a manqué à son obligation d'information en omettant de porter à votre connaissance l'intégralité des conditions d'obtention de la prime. Signalez l'entreprise aux services de la Répression des fraudes.

Concernant le versement de MaPrimeRénov' par l'Anah, lisez plus bas « Le saviez-vous ? », MaPrimeRénov' : des changements et des difficultés.

A lire aussi :

[Rénovation énergétique – Accompagner les victimes d'arnaques](#)

[MaPrimeRénov' – Obtenir les aides peut virer au cauchemar](#)

[Rénovation énergétique – De nombreux dossiers MaPrimeRénov' en attente depuis le début de l'année](#)



Cour de cassation, 1<sup>re</sup> chambre civile, 8/03/2012, n° 10-21239 et Cour de cassation, 1<sup>re</sup> chambre civile, 28/09/2016, n° 15-18148 – Articles 1984, 1991, 1992 et 1231-1 du Code civil – Articles 1103, 1104, 1119 et 1231-1 du Code civil – Cour d'appel, Nîmes, 16/02/2023, n° 22/00628 – Articles L. 121-6 et L. 132-11 du Code de la consommation – Articles L. 111-1 et L. 121-2 du Code de la consommation



## Piège n° 5 : les aides financières à la rénovation énergétique vous ont été refusées car l'artisan n'est pas « RGE »



© Stock Adobe

Le professionnel vous a assuré au moment de la conclusion du contrat qu'il était certifié RGE (Reconnu garant de l'environnement), de sorte que les travaux qu'il allait effectuer bénéficieraient du régime des aides financières à la rénovation énergétique (CEE, MaPrimeRénov'...). Pourtant, vos dossiers de demande d'aides sont refusés pour défaut de cette qualité.

### Notre conseil : soyez vigilant avant les travaux et tout au long de leur réalisation !

La qualification RGE est indispensable pour l'obtention des aides financières à la rénovation énergétique. Il est nécessaire de justifier que l'entrepreneur est bien détenteur de cette certification. Si sa qualification est en cours d'obtention, cela n'est pas suffisant. Soyez vigilant et vérifiez par vous-même, avant de signer le contrat, qu'il a la qualification RGE et que les catégories de travaux envisagées sont bien couvertes par cette mention.

Les conseillers des agences France Rénov' peuvent vous permettre de trouver un artisan qualifié RGE, notamment grâce à un annuaire des artisans ayant cette certification, disponible sur leur plateforme en ligne (cf. « Le saviez-vous ? », France Renov', le réflexe pour rénover son logement).

### Les recours



© Stock Adobe

Adressez une réclamation au professionnel afin de lui reprocher ses pratiques commerciales trompeuses pour obtenir la nullité du contrat et le remboursement du prix payé. Vous pouvez aussi demander un dédommagement pour la perte de chance de bénéficier des aides si celles-ci vous ont été refusées du fait de l'absence de qualification de l'artisan.

Si vous constatez que le professionnel n'était pas « RGE » ou pas qualifié pour les travaux sollicités alors qu'il vous l'avait assuré lors de la signature du contrat, vous pouvez déposer plainte pour escroquerie auprès des forces de l'ordre en vous constituant partie civile afin d'obtenir un dédommagement.

Vous pouvez aussi faire un signalement aux services de la Répression des fraudes ainsi que sur la plateforme de France Rénov'.

À lire aussi :

[Rénovation énergétique – Les qualifications officielles RGE et Cofrac en question](#)



Article L. 121-2 du Code de la consommation  
Articles 1131 et 1137 du Code civil

## Nos conseils pratiques pour éviter les pièges

*Échangez toujours avec le professionnel par écrit, de préférence par LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception) en cas de réclamations.*



© Stock Adobe

Avant de faire réaliser des travaux...

- Contactez un conseiller France Rénov’.
- Demandez des devis à plusieurs entreprises afin de les comparer.
- Vérifiez que l’entrepreneur est bien détenteur de la certification RGE.
- Effectuez des recherches sur les entreprises, par exemple en consultant les avis publiés en ligne par d’autres consommateurs. Multipliez les sources pour en vérifier la fiabilité et la pertinence.
- Relisez attentivement les documents remis lors du rendez-vous.
- Consultez, sur les documents remis, les mentions relatives aux assurances de responsabilité souscrites par l’entrepreneur. Contactez directement l’assureur afin de vérifier que les travaux entrepris entrent bien dans le secteur d’activité déclaré par l’entreprise et dans le champ de garantie de l’assurance.
- Vérifiez, au préalable et en cours de chantier, la situation financière de l’entreprise Afin de vous assurer qu’elle ne fait pas l’objet d’une procédure collective (redressement ou liquidation judiciaire), contactez le greffe du tribunal de commerce du lieu de domiciliation de l’entreprise, ou consultez les sites officiels d’annonces civiles et commerciales (Infogreffe, Sirene, Bodacc...). En effet, en cas de cessation d’activité, il faut réagir rapidement car la déclaration de créance doit être effectuée dans les 2 mois suivant la publication du jugement.
- Méfiez-vous des mentions et en-têtes telles que « étude de faisabilité », « visite technique » qui peuvent cacher un véritable bon de commande ou un devis. Et méfiez-vous toujours des entreprises qui effectuent du démarchage à domicile.
- Ne signez rien dans la précipitation.

À la suite des travaux...

- Afin de préserver vos droits et recours, ne signez pas d’attestation de fin de travaux sans avoir pu vérifier que les installations sont en bon état de fonctionnement et correspondent à ce qui est mentionné dans le devis. Mentionnez des réserves, le cas échéant.
- En cas de dysfonctionnement de l’installation, agissez sans attendre par écrit auprès du professionnel et conservez les réclamations.
- En cas d’abus, signalez la société à la Répression des fraudes.



## Le saviez-vous ?

### Contre les pièges et les pratiques illégales, l'UFC-Que Choisir agit !

Rappelons que, grâce à la pétition lancée par l'UFC-Que Choisir et d'autres associations au début de l'année 2020, le législateur a interdit le démarchage téléphonique dans le secteur des travaux de rénovation énergétique. C'était une première victoire.

Afin de continuer à défendre les intérêts des consommateurs, notre association s'est aussi constituée partie civile dans plusieurs procès contre des sociétés exerçant des pratiques agressives et illégales, par exemple BDPA Rénovation, qui ciblait des personnes vulnérables. Si les décisions ne sont pas encore définitives car elles restent susceptibles de recours par les prévenus, les victimes ont obtenu, selon les cas, entre quelques centaines et plus de 170 000 € de dommages et intérêts.

De plus, l'association locale UFC-Que Choisir de Saint-Brieuc s'est constituée partie civile dans une affaire à l'encontre d'une société qui pratiquait les mêmes types d'agissements dans plusieurs départements de Bretagne. Le tribunal correctionnel de Saint-Brieuc a récemment rendu une décision favorable aux consommateurs en condamnant no-

tamment le dirigeant de la société à une peine d'emprisonnement de 5 ans, dont 1 an avec sursis, assortie d'une interdiction définitive de gérer et d'exercer. Il a été incarcéré immédiatement à l'issue de l'audience. Le jugement est encore susceptible d'appel, mais compte parmi les victoires judiciaires de l'UFC-Que Choisir dans le domaine de la rénovation énergétique, aussi obtenues à Bourg-en-Bresse ou à Limoges.

[BDPA Rénovation – Des peines de prison ferme prononcées](#)  
[Arnaque à la rénovation énergétique – Nouvelle victoire de l'UFC](#)



© Stock Adobe

### France Rénov', le réflexe pour rénover son logement

France Rénov' est un service public qui accompagne et facilite les démarches des particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique. Dans certains cas, il est nécessaire de passer par un professionnel « Mon Accompagnateur Rénov' ». Contactez un conseiller France Rénov' afin d'obtenir des renseignements objectifs.

Il peut notamment :

- vous aider à savoir à quelles aides financières vous avez droit. En outre, un simulateur disponible sur le site de France Rénov' vous fournit une indication du montant des aides qui pourrait vous être alloué ;
- vous permettre de trouver un artisan qualifié RGE ou un diagnostiqueur certifié grâce à un annuaire disponible sur la plateforme en ligne.

En cas de problème avec un professionnel, vous pouvez faire un signalement aux services de la

Répression des fraudes mais aussi sur la plateforme de France Rénov'.

Pour plus de détails, consultez le site de [France Rénov'](#).



© Stock Adobe



## Le saviez-vous ?

### Bilan énergétique, diagnostic de performance énergétique (DPE), audit énergétique : comment s'y retrouver ?

Le terme « bilan énergétique » est souvent utilisé par les démarcheurs pour proposer des travaux. Cependant, seuls le diagnostic de performance énergétique et l'audit énergétique sont des dispositifs officiels. Ils sont réalisés par des professionnels spécifiques qui doivent être indépendants et impartiaux. C'est pourquoi, en pratique, le diagnostiqueur ou l'auditeur ne peut pas être celui qui réalise les travaux.

Le diagnostic de performance énergétique est destiné à attribuer une étiquette énergétique au logement. Il existe depuis 2006. Souvent remanié et critiqué, il n'est obligatoire que dans certaines situations :

- la vente d'un logement ;
- la mise en location d'un logement ;
- la construction ou l'extension d'un logement ;
- l'obtention de MaPrimeRénov'. Notez que pour l'année 2024, la réglementation relative aux conditions d'obtention de MaPrimeRénov' a évolué : du 15 mai 2024 au 31 décembre 2024, il n'est plus obligatoire de justifier du DPE pour déposer une demande relative à MaPrimeRénov'.

Certaines catégories de bâtiment sont exclues, notamment les garages ou les logements destinés à être utilisés moins de 4 mois par an.

### L'entrepreneur est tenu à une obligation de conseil

C'est au professionnel de vous informer, mais aussi de vous conseiller. Il doit vous permettre de connaître les opportunités et les conséquences de votre projet. Sauf s'il en a été mandaté par le contrat, l'entrepreneur n'est pas obligé de faire les démarches administratives liées à vos travaux de rénovation énergétique (demande d'autorisation d'urbanisme, obtention des certificats de conformité auprès d'organismes spécifiques, demande de raccordement...). Cependant, il doit vous alerter sur l'obligation de les réaliser et les risques encourus dans le cas contraire. À défaut, il engage sa responsabilité contractuelle du fait du préjudice subi qui peut être notamment la privation des aides financières.

L'audit énergétique, lui, complète le DPE en formulant notamment des propositions de travaux au travers d'un parcours cohérent. Il est obligatoire depuis janvier 2023 dans certains cas seulement. Seuls les logements non collectifs (monopropriété) classés « passoires énergétiques » (F ou G) sont actuellement concernés par l'obligation de faire réaliser un audit en cas de vente. L'audit est aussi indispensable pour obtenir l'aide MaPrimeRénov' Parcours accompagné.

*Articles L. 126-26 et suivants du Code de la construction et de l'habitation pour le DPE*

*Article L. 126-28-1 du Code de la construction et de l'habitation pour l'audit énergétique*

À lire aussi :

[Passoires thermiques - DPE, encore le grand changement ?](#)

[Audit énergétique - Pas mieux que le DPE !](#)

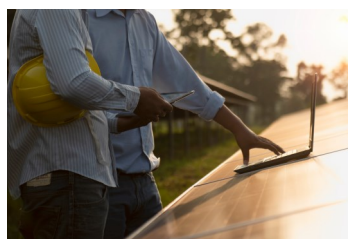
DPE



© Stock Adobe

*Articles 1103, 1104 et 1231-1 du Code civil  
Cour de cassation, 1re chambre civile, 11/12/2019,  
n° 18-18.452*

*Cour de cassation, 3e chambre civile, 17/11/2021,  
n° 20-15.524*



© Stock Adobe

## Le saviez-vous ?

### MaPrimeRénov' : des changements et des difficultés

Le dispositif MaPrimeRénov' est une aide de l'État pour encourager et favoriser les ménages à effectuer des travaux de rénovation énergétique. Elle est conditionnée aux ressources du demandeur et aux types de travaux envisagés. Si ce n'est pas une garantie d'attribution, dans tous les cas, la demande de cette aide doit être effectuée avant le début des travaux. Il est aussi recommandé de ne pas débiter les travaux sans avoir obtenu de réponse de l'Anah, l'organisme chargé de verser l'aide MaPrimeRénov'. Percevoir l'aide est parfois un parcours du combattant pour le consommateur, compte tenu des démarches administratives et des délais d'analyse des dossiers par l'Anah. En 2024, des évolutions du dispositif sont prévues. Par exemple, du 15 mai au 31 décembre 2024, il n'est plus obligatoire de fournir le diagnostic de performance énergétique (DPE) pour les demandes MaPrimeRénov' relative à des travaux de rénovation de faible ampleur, en France métropolitaine.

L'Anah étant un organisme public, n'hésitez pas à contacter un délégué au défenseur des droits, après une première réclamation écrite : il pourra vous aider dans les échanges avec l'agence. La réglementation prévoit des démarches de réclamation spécifiques. Ainsi, à la suite d'une décision de non-attribution, par exemple, un recours administratif préalable (RAPO) est obligatoire dans les 2 mois à compter de la décision contestée. Ce recours doit être adressé par courrier au directeur général de l'Anah. Le tribunal administratif devra ensuite être saisi dans les 2 mois suivant la réponse au RAPO.

Le recours à un accompagnateur Rénov' est obligatoire depuis le 1er janvier 2024, pour obtenir MaPrimeRénov' Parcours accompagné. Cette aide de l'État permet d'envisager des travaux de rénovation d'ampleur. Comme indiqué sur le site France Rénov', l'accompagnateur Rénov' assure un « accompagnement des particuliers dans tout leur parcours de travaux en proposant un appui technique, administratif, financier et social ». Il s'agit d'un professionnel agréé par l'Anah qui doit respecter des conditions d'indépendance et de neutralité. Son coût peut être pris en charge totale-

ment ou partiellement dans le cadre de MaPrimeRénov'. La liste des accompagnateurs agréés est disponible sur le site de France Rénov'.

*Article 9 du décret n° 2020-26 du 14 janvier 2020 relatif à la prime de transition énergétique  
Articles L. 232-3 et R. 232-2 du Code de l'énergie*

#### À lire aussi :

[Rénovation énergétique - De nombreux dossiers MaPrimeRénov' en attente depuis le début de l'année](#)

[MaPrimeRénov' - Obtenir les aides peut virer au cauchemar](#)

[Rénovation énergétique : de nouvelles règles pour MaPrimeRénov'](#)

[MaPrimeRénov' : à quels changements s'attendre encore](#)

Si vous souhaitez témoigner de votre expérience avec MaPrimeRénov' : [APPEL À TÉMOIGNAGES - Rénovation énergétique](#)



© Stock Adobe

## Le saviez-vous ?

### Le délai de rétractation en cas de démarchage à domicile

Si vous avez signé un contrat à domicile, la loi vous autorise en principe à vous rétracter, c'est-à-dire à vous désengager de ce contrat, pendant un délai de 14 jours. Le point de départ de ce délai diffère selon la nature du contrat :

- pour les contrats de vente, le délai court à compter au choix, de la réception du bien ou de la conclusion du contrat ;
- pour les contrats de prestations de service, il court à compter de la signature du contrat.

Dès lors que le contrat prévoit la vente d'un matériel, sa livraison et sa pose, il s'agit d'un contrat de vente, comme l'a rappelé la jurisprudence. C'est la réception du bien et non la conclusion du contrat qui constitue le point de départ du délai.

Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

*Exemple : la date de conclusion du contrat ou de la réception de la marchandise est le 30 mai. Le délai commence à courir le 31 mai. Il est possible de se rétracter jusqu'au 13 juin. Si le 13 juin est un samedi, il est possible de se rétracter jusqu'au lundi suivant, soit le 15 juin.*

Ne vous laissez pas intimider par un professionnel qui argumenterait sur la date tardive de votre rétractation pour vous forcer à maintenir le contrat.

La rétractation doit se faire par écrit. Cela peut être par courriel mais, de préférence, par un courrier recommandé avec accusé de réception. Vous n'avez pas besoin de justifier d'un motif particulier, mais il est nécessaire de conserver une preuve de cet envoi.

Si le professionnel prétend que vous avez renoncé à la possibilité de vous rétracter, vérifiez si vous avez coché une case pour demander l'exécution immédiate de la prestation. En effet, la loi prévoit la possibilité de renoncer au droit de rétractation mais uniquement pour les contrats de prestation de service. Ainsi, en cas de vente à domicile, le professionnel ne peut pas vous faire renoncer à votre possibilité de vous rétracter. Il en est de même

pour les contrats signés à domicile prévoyant à la fois la vente et la livraison ou la pose.

Passé le délai de 14 jours, votre engagement est définitif. Toutefois, vérifiez les documents qui vous ont été remis, notamment le devis ou bon de commande. Celui-ci doit mentionner des informations concernant notamment les conditions, le délai et les modalités d'exercice de votre droit de rétractation, ainsi qu'un formulaire type. Si le professionnel ne vous fournit pas ces informations, ou si elles sont incomplètes, le délai pour revenir sur votre engagement est prolongé jusqu'à 12 mois.

*Articles L. 221-5 et L. 221-9 du Code de la consommation  
Articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation  
Cour de cassation, 1re chambre civile, 17/05/2023, n° 21-25670  
Articles L. 221-28 1°, L. 221-25 et L. 221-1 II du Code de la consommation*



© Stock Adobe

## QUE CHOISIR POUR DEMAIN

La rénovation énergétique des logements est au cœur des débats concernant la lutte contre le changement climatique.



© Stock Adobe

### Rénovation énergétique - Il n'y a pas que les travaux d'ampleur

Si MaPrimeRénov' met le paquet cette année sur les rénovations d'ampleur des logements, jugées les plus pertinentes par le gouvernement, cela ne veut pas dire qu'il n'existe plus d'aides pour les monogestes. Comme, le coup de pouce chauffage.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) : [Rénovation énergétique - Il n'y a pas que les travaux d'ampleur](#)



© Stock Adobe

### Besoin d'aide pour choisir une pompe à chaleur, un chauffe-eau thermodynamique en tenant compte de son impact environnemental ?

Retrouvez nos guides d'achats et tests.

- [Guide d'achat : Les différents types de pompes à chaleur.](#)
- **Pompes à chaleur air-eau** : [Guide d'achat](#) - [Test](#).
- **Pompes à chaleur air-air** : [Guide d'achat](#) - [Test](#).
- **Chauffe-eau thermodynamique** : [Guide d'achat](#) - [Test](#).

### Photovoltaïque - Intéressante, l'autoconsommation ?



© L. JOSEPH

Entre l'explosion du tarif de l'électricité et la baisse du prix des panneaux photovoltaïques, l'autoconsommation avec vente du surplus devient intéressante. Mais, pour faire le bon choix, il faut prendre en compte ses besoins et ses usages.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) : [Photovoltaïque - Intéressante, l'autoconsommation ?](#)



© Zigmunds - stock.adobe.com

### Rénovation énergétique - Une étude sur les baisses réelles de consommation

Dans une étude récemment publiée, l'Atelier parisien d'urbanisme (Apur) a comparé avant et après travaux les consommations réelles d'énergie de plus de 9 000 logements sociaux parisiens rénovés ces dernières années. Un travail inédit mais aux conclusions à manipuler avec précaution.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) : [Rénovation énergétique - Une étude sur les baisses réelles de consommation](#)

APPEL À TÉMOIGNAGES



### Appel à témoignage -Précarité énergétique d'été

Vous avez déjà souffert de la chaleur dans votre logement ou vous craignez que ce soit un problème croissant avec l'augmentation attendue de la fréquence des canicules. Si vous vous êtes attaqué (ou votre copropriété) à ce problème en rénovant votre logement dans l'optique d'en améliorer aussi le confort d'été, votre témoignage nous intéresse. En particulier si vous avez cherché d'autres solutions que celles du climatiseur (isolation des bâtiments, façades blanches, doubles ou triples vitrages avec volets, circulation d'air, utilisation de la fraîcheur du sous-sol, végétalisation des environs, utilisation d'un simple ventilateur...). Racontez-nous votre vécu, si possible en laissant vos coordonnées téléphoniques qu'on puisse vous rappeler.

Sur [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) : [Appel à témoignage -Précarité énergétique d'été](#)

**SOUTENEZ L'UFC-QUE CHOISIR**

Chaque **EURO** compte !

5€

15€

30€

50€

**FAITES UN DON ▶**

ET BÉNÉFICIEZ  
D'UNE RÉDUCTION D'IMPÔT !

10€

En faisant un don, vous permettez à l'UFC-Que Choisir de poursuivre sa mission d'information et de défense des intérêts de tous les consommateurs. Notre indépendance financière, c'est vous !

**Retrouvez toutes les informations utiles sur le site de votre association locale UFC-Que Choisir.**

66% de votre don est déductible de vos impôts dans la limite de 20% de vos revenus imposables.



© Adobe Stock

## Un litige ?

L'UFC-Que Choisir est aux côtés des consommateurs pour les aider à résoudre leurs litiges avec les professionnels. Nos adhérents peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une résolution amiable de ce différend.

Si vous souhaitez obtenir une assistance ou une intervention de notre part, cela nécessite de s'acquitter au préalable d'une cotisation annuelle auprès de l'UFC-Que Choisir. En effet, en tant qu'association de défense des consommateurs, nous ne pouvons délivrer de consultations juridiques qu'à nos membres.

Devenir adhérent de l'UFC-Que Choisir, c'est rejoindre un mouvement et bénéficier de tous les avantages liés à l'adhésion :

- Un appui et une promotion de vos actions individuelles.
- Une information sur vos droits.
- Une participation à la défense des consommateurs.

Ce que nous ne pouvons pas faire :

- Missionner un expert, un auxiliaire de justice comme un avocat ou un huissier.
- Vous assister ou vous représenter devant une juridiction ou tout organe ayant compétence pour trancher votre litige.
- Intervenir dans des matières ne relevant pas de notre objet statutaire comme le droit de la famille, le droit du travail, le droit fiscal.

## Contactez-nous !

*Votre Association locale  
UFC-Que Choisir*



*L'UFC-Que Choisir est à vos côtés pour vous renseigner et vous orienter dans vos démarches.*