



PRÉFÈTE DU LOIRET

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Orléans, le 02/12/22

Rénovation énergétique

Des points de vigilance avant de lancer les travaux

Les services de l'Etat dans le Loiret informent le grand public sur les dispositifs existants pour l'aide à la rénovation énergétique des logements, et alertent sur différents points de vigilance avant de lancer les travaux.

Attention aux démarchages

Depuis la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le **démarchage téléphonique** dans le secteur de la rénovation énergétique est **strictement interdit**.

De même, il faut se méfier des entreprises prétendant être mandatées par un organisme public, car les **services publics ne démarchent jamais**, que cela soit par internet, par téléphone ou au domicile.

Avant de vous lancer : quelques points d'attention

Avant de vous lancer, afin de connaître les aides auxquelles vous avez droit, ou en cas de doute sur un devis (prix, technique, prestations, etc.), **contactez un conseiller France Rénov'**, via le site <https://france-renov.gouv.fr/espaces-conseil-fr>.

A noter : avant d'établir son devis, le professionnel doit se déplacer à votre domicile pour prendre en compte toutes les sujétions techniques inhérentes à votre chantier.

Contrôlez le label du professionnel : si vous souhaitez bénéficier de certaines aides à la rénovation

Cabinet de la préfète

Service régional de la communication
interministérielle

énergétique, vous devez choisir un professionnel labellisé « garant de l'environnement » (RGE) pour les travaux projetés (par exemple, si vous faites refaire vos fenêtres, l'artisan doit être labellisé RGE pour les fenêtres). Pour trouver un professionnel RGE ou vérifier que le professionnel est bien labellisé RGE, consultez l'annuaire des professionnels RGE sur <https://france-renov.gouv.fr/annuaire-rge>.

Vérifiez les **sites internet** et/ou la **documentation fournie** avant toute signature.

Comparez les prestations et les **prix** avec d'autres professionnels.

A SAVOIR

Vous ne pouvez demander une aide, et notamment les certificats d'économie d'énergie, **que si le devis n'a pas encore été signé.**

En cas de démarchage ou de vente hors établissement, ne remettez aucun paiement immédiat au professionnel : il est interdit au professionnel de percevoir une quelconque contrepartie financière (remise d'un mandat SEPA, d'un chèque d'acompte ou d'espèces) **pendant un délai de 7 jours** après signature.

Vos droits après la signature (droit de rétractation et recours)

Si vous avez signé un contrat pour des travaux de rénovation énergétique en dehors d'un établissement commercial (à votre domicile par exemple) et que vous souhaitez changer d'avis, n'hésitez pas à faire valoir votre **droit à la rétractation** dans un délai de **14 jours, à compter du lendemain de la signature du contrat ou de la réception des biens.**

Attention : ce droit ne s'applique pas aux contrats conclus dans un établissement commercial, c'est-à-dire dans les locaux d'une société, mais également dans les **foires et salons** (dans ce dernier cas, l'exclusion du droit de rétractation doit faire l'objet d'un affichage du professionnel).

En cas de litige avec une entreprise, 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 ;
- vous pouvez être assistés par une **association agréée de protection des consommateurs**, qui saura vous donner les conseils utiles pour tenter de résoudre votre litige.
- **Signalez les manquements du professionnel aux pouvoirs publics.** Pour cela vous pouvez :
 - signaler les difficultés rencontrées avec le commerçant sur la **plateforme en ligne de la DGCCRF** : [SignalConso](https://signalconso.gouv.fr).
 - signaler les infractions et/ou manquements du professionnel en contactant la DDPP du Loiret :
 - *défaut d'information précontractuelle sur le prix, le délai de réalisation des travaux, les conditions d'une rétractation...
 - * tromperie concernant le matériel utilisé
 - * faux avis de consommateurs ayant conduit à votre engagement
 - * absence de médiateur de la consommation
 - * perception d'un paiement dans les 7 jours en cas de vente hors établissement
 - * non-respect de votre droit de rétractation etc.

- **Vous pouvez faire appel à un médiateur de la consommation** obligatoire pour les professionnels, qui doivent vous communiquer les coordonnées du médiateur avec lequel ils ont souscrit un contrat. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs.
- **Vous pouvez faire appel à un conciliateur de justice.** Ce dernier peut être sollicité gratuitement. Il a pour mission de permettre le règlement à l'amiable des différends qui lui sont soumis.
- En dernier recours, vous pouvez saisir **la justice civile** (il existe un droit d'annulation des contrats dans certains cas).

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter :

Sur les dispositifs existants :

Direction Départementale des Territoires (DDT)

Service habitat et rénovation urbaine

ANAH - Délégation territoriale du Loiret

DDT 45 131 faubourg Bannier 45000 ORLEANS

Tél : 02 38 52 46 46 - Courriel : ddt@loiret.gouv.fr