Libération

Les publicités pour des travaux d'isolation à un euro sont-elles des arnaques ?

Par Emma Donada 13 juin 2019 à 06:48

Le dispositif existe bel et bien, mais des entreprises malhonnêtes profitent du système au détriment des consommateurs. Le nombre de démarchages abusifs a explosé depuis le début de l'année, ont indiqué des acteurs du secteur, contactés par CheckNews.

Question posée par Benjamin le 04/06/2019

Bonjour,

Vous nous avez posé cette question que nous avons raccourcie : «De nombreux sites internet de grands médias «La Dépêche», ou «France bleu» par exemple affichent dans leurs espaces publicitaires des annonces alléchantes affirmant que le ministère de la Transition écologique a mis en place un dispositif pour une isolation à 1€. Est-ce une intox ? Les régies publicitaires vérifient-elles la véracité de ce genre d'annonces ?»

Sur Internet, au téléphone ou par courrier, nombreuses sont les entreprises qui vous offrent de réaliser des travaux d'isolation pour seulement un euro (combles sous-sols et garage). Contre cette somme modique, promesse est fait de réduire de 30% votre consommation en énergie. Cette proposition alléchante est rendue possible, expliquent les annonceurs, grâce à un dispositif mis en place par le ministère de la Transition écologique et solidaire.

Le logo de la République Française et le nom du ministère est d'ailleurs souvent repris directement sur les sites et dans les courriers, laissant entendre que l'entreprise est partenaire des pouvoirs publics.

L'isolation à un euro, un vrai dispositif

Ce genre de démarchage inspire la méfiance, mais il est tout à fait possible, sous condition de ressources, d'isoler une partie de sa maison en payant seulement un euro à l'entreprise de travaux (ainsi qu'installer une chaudière pour le même prix). Depuis 2016, ces offres se multiplient, les prestataires profitant des financements prévus spécifiquement pour les ménages plus modestes par le dispositif des certificats d'économie d'énergie. Créé en 2005, ce système impose aux entreprises considérées «pollueuses» (aussi bien les fournisseurs en gaz et électricité qu'en carburant à partir de 2011) de réaliser des opérations qui permettent d'économiser de l'énergie chez les consommateurs. En échange, elles obtiennent des certificats d'économies d'énergie (CEE) dont la valeur augmente si les travaux ont été réalisés chez des ménages modestes.

«Soit les fournisseurs d'énergie font faire eux-mêmes les travaux pour obtenir les certificats, soit ils le font faire par des opérateurs dont c'est le cœur de métier», explique Audrey Zermati, directrice stratégique du groupe Effy (auparavant CertiNergy), un des principaux acteurs du secteur spécialiste en travaux d'isolation, et la première entreprise à avoir proposé une offre à un euro. Le dispositif coup de pouce, lancé en 2017 dans le cadre des CEE, prévoit des primes spécifiques octroyées en dessous d'un certain seuil de revenus qui permettent de couvrir le coût d'un chantier d'isolation de combles perdus ou de plafonds bas. Les opérateurs reconnus garants de l'environnement (RGE) qui proposent une offre à un euro (ce n'est pas obligatoire) assurent en général la demande de financement auprès des fournisseurs et parviennent à facturer un euro symbolique aux ménages éligibles à l'offre.

Une offre à bas coût réservée aux ménages modestes

En 2019, la prime s'élève à 20 euros par m² pour les ménages qui souhaitent isoler leurs combles perdus. Ainsi, elle est suffisamment élevée pour couvrir «le coût d'un chantier», explique Audrey Zermati. En effet, le prix minimum de ce type de travaux s'élève environ à 20 euros du mètre carré, en moyenne le coût d'une isolation des combles perdus avoisine plutôt les 35 euros du mètre carré.

Pour assurer ses coûts, Effy explique suivre «une logique d'industrialisation et de prise en main complète du chantier et de l'approvisionnement en laine pour faire baisser les coûts de réalisation». Le temps consacré à chaque opération est évalué à environ une heure. Ce sont près de 4 000 travaux d'isolation qui sont effectués mensuellement par le réseau Effy.

Pour les autres ménages, des primes moins élevées sont prévues (10 euros/m² pour l'isolation des combles, par exemple). Leur reste à charge est alors fixé en fonction du devis de l'entreprise chargée des travaux. Cependant, certaines entreprises affichent des offres à un euro sans condition de ressources. «Si une entreprise arrive à conserver sa marge, elle peut proposer un tarif à euro pour tous les ménages», explique Nicolas Marie, responsable de l'espace Info-énergie à Biomasse Normandie, mais ces propositions se font au risque de se retrouver avec des travaux bâclés, avertit-il.

Par ailleurs, la prime ne couvre que l'acte d'isolation en lui-même. Par exemple, si l'accès aux combles nécessite de créer une trappe d'accès ou d'enlever l'isolation existante, cela engendre des prix supplémentaires. «Moins de 10% de nos bénéficiaires sont susceptibles de payer des

surcoûts dus à des opérations de travaux hors isolation», indique par exemple Audrey Zermati.

Des démarchages en hausse depuis janvier

Jusqu'à l'année dernière, 25% des Français étaient éligibles à l'isolation à un euro. En 2019, le plafond de revenus a été relevé et l'aide maximum couvre désormais 50% des foyers français. Un effet d'aubaine pour les entreprises d'isolation dont certaines ne cessent, d'après les témoignages récoltés par CheckNews, de démarcher les particuliers. Certains ménages reçoivent «jusqu'à dix appels en une après-midi», relate Stéphane Charpentier, conseiller Info énergie à l'Agence départementale sur le logement (Adil) de l'Indre.

L'agence est submergée par les sollicitations depuis le début de l'année. Les prises de contact sont en hausse de 93% entre les cinq premiers mois de 2018 et de 2019. Dans le département voisin du Cher, l'association de conseils gratuits et indépendants concernant l'habitat et l'énergie, espace info énergie (Alec EIE) a aussi vu le nombre de demande exploser avec l'augmentation du démarchage. «Les gens veulent se renseigner ou arrivent avec des réclamations.»

Le principal risque : des travaux bâclés

Certaines entreprises sont «sérieuses et font bien leur travail», mais «dès qu'il y a du démarchage téléphonique, il y a neuf chances sur dix que ce soit une arnaque», alerte Adrien Lelièvre, conseiller énergie dans le Cher pour l'Alec EIE. Sur le compte Twitter de l'association, le conseiller tente d'alerter les consommateurs sur des publicités douteuses, et renvoie à la plateforme «Faire», mise en place par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) pour aiguiller les consommateurs désireux d'effectuer des économies d'énergie.

Quelles sont les arnaques les plus courantes ? De l'avis des différents conseillers énergie que CheckNews a pu contacter, le risque principal est de se retrouver avec des travaux bâclés. «Ils appellent au téléphone, ils disent "on peut être là dans l'après-midi", ils posent l'isolation et s'en vont. On a le retour de certains particuliers chez qui les matériaux ont été posés emballés dans les combles sans être déroulés», relate Adrien Lelièvre.

«Les matériaux ne sont parfois pas les bons, les préconisations d'installations ne sont pas respectées. Dès qu'il y a un obstacle, comme des poutres de soutien, ils tournent autour», abonde Nicolas Marie. «Un particulier m'a raconté qu'après le passage de l'entreprise, il a tout refait», raconte Stéphane Charpentier de l'Adil de l'Indre. Normalement, les travaux d'isolation du dispositif coup de pouce doivent être réalisés

par des professionnels reconnus RGE. Mais dans certains cas les entreprises ne laissent même pas de devis, permettant de les identifier.

«Certains arrivent dans un camion loué chez Europe Car avec la machine à souffler [du matériau pour isoler, ndlr] à l'intérieur», poursuit Stéphane Charpentier. En revanche, les professionnels n'oublient pas de faire signer les documents permettant d'obtenir un CEE qu'ils revendront. Or, une fois que la prime a été attribuée, elle ne peut pas être demandée une deuxième fois par le consommateur.

«Le pire cas d'arnaque», a pu observer Adrien Lelièvre, consiste à vendre des travaux supplémentaires avec un crédit. «Une fois que le commercial est rentré dans la maison, il vous vend aussi une chaudière avec un prêt. C'est moins courant, mais certains peuvent se retrouver avec 30 000 euros de travaux avec un prêt».

Conseil pour éviter les arnaques

Pour se prémunir de ce genre de situations, les conseillers énergies recommandent de:

- ne pas répondre au démarchage;
 - prendre contact avec une Adil ou un espace info-énergie via la plateforme Faire.fr pour obtenir des conseils,
 - rencontrer plusieurs entreprises certifiées RGE avant de se décider.
- Pour rappel, le délai de rétractation est de 14 jours après avoir signé un devis, sauf si le contrat a été signé à une foire ou à un salon.

«Notre principale critique c'est que le dispositif d'isolation à un euro n'est pas accompagné d'une réflexion sur la pertinence du projet par rapport aux besoins. Les travaux sont livrés par des entreprises qui peuvent être très agressives. On ouvre un boulevard à des opérateurs en dehors de tout contrôle», Jean-Baptiste Lebrun, directeur du Cler - réseau pour la transition énergétique, une association qui regroupe notamment plusieurs espaces info énergie.

«On donne l'illusion qu'on va faire une économie importante»

L'accompagnement est d'autant plus important, d'après lui que chaque logement est différent, en matière d'économie d'énergie. «L'isolation des combles, est souvent un geste pertinent, mais parfois le principal problème va se trouver dans la ventilation ou bien dans l'isolation d'un mur», explique-t-il. Ainsi les 30% d'économie de consommation annoncés dans les multiples publicités pour l'isolation à un euro, ne sont pas forcément assurés.

«Si on prend le poste de déperdition le plus important qui est le toit, des travaux d'isolation de combles (qui peuvent être financés par les CEE)

dans un logement non isolé, peuvent permettre d'obtenir des gains d'économie d'énergie importants liés aux pertes de chaleur (de l'ordre de 25 à 30% si la maison n'est pas isolée avant)», explique l'Ademe, contactée par CheckNews. Mais cette estimation n'est donc valable que si la maison n'était pas du tout isolée auparavant. «Pour pouvoir donner un chiffre, il faudrait connaître la moyenne des logements qui effectuent ce seul acte de rénovation dans le cadre des CEE», nous indique-t-on. Ce qui, d'après l'Ademe, n'a pas encore fait l'objet d'une étude.

«En favorisant des gestes uniques sans accompagnement, on donne l'illusion qu'on va faire une économie importante, qu'on va faire un geste important, mais le cadrage politique ne permet pas de s'assurer qu'on fait les choses les plus pertinentes», observe Jean-Baptiste Lebrun qui rappelle que «le dispositif n'est pas gratuit». Effectivement, le coût des CEE est notamment répercuté sur les consommateurs via leur facture d'énergie.

«Aujourd'hui, le coût du dispositif représente entre 3 % et 4 % des dépenses énergétiques des Français (électricité, gaz, carburants compris), soit entre 100 et 150 euros par ménage et par an toutes énergies confondues», ont estimé plusieurs associations de fournisseurs d'énergie dans une lettre adressée à François de Rugy, ministre de la Transition écologique, le 1er février.

Cordialement
Emma Donada