

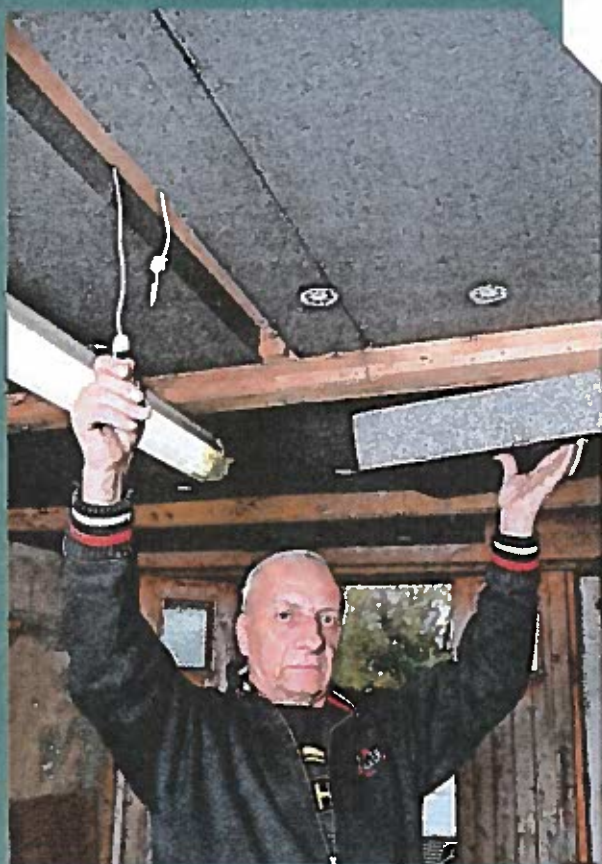
ILS L'ONT VÉCU

JEAN-MICHEL GARCIA
a fait isoler le plafond
de son garage. Les travaux
sont un vrai désastre. Mais
l'entreprise qui les a réalisés
a été payée et tout est en ordre
au niveau réglementaire...



Les offres d'isolation à 1 €
sont censées permettre
aux ménages modestes de réduire
leur consommation d'énergie.
En pratique, les loupés sont
nombreux. Nouvel exemple.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS



M. Garcia n'a eu aucun retour après sa réclamation
sur le ratage complet de l'isolation de son garage.

PHOTOS: S. AUDRAS/REA

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie
quotidienne, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire,
75555 Paris CEDEX 11

Par mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org
Twitter [@UFCquechoisir](https://twitter.com/UFCquechoisir)



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

ISOLATION À 1 €

Un désastre, et aucune sanction

Isoler le plafond du garage pour améliorer le confort de la chambre et de la salle de bains situées juste au-dessus, Jean-Michel Garcia y pensait depuis un moment. Alors, avec l'arrivée de l'isolation à 1 €, il se décide. Motivé, il fait des recherches sur Internet, tombe sur le site d'Énergie solidaire, une société privée spécialisée dans ces offres, qui apparaît aussi sous les noms d'Afdes, pour Agence française de l'énergie solidaire, de Groupe énergie solidaire et de Sterem. Il indique ses coordonnées et son niveau de revenu, puis apprend qu'il est éligible. Il fournit donc les documents demandés, pièce d'identité et avis d'imposition. Quelques jours plus tard, Rénov France le contacte. Jean-Michel effectue les vérifications qui s'imposent. L'entreprise, à laquelle l'Afdes a sous-traité les travaux, détient la mention « Reconnu garant de l'environnement (RGE) » obligatoire et décernée par Qualibat. En plus, elle est Partenaire solutions habitat 2019 d'EDF. Tout va bien, il lui fait donc confiance.

— Vieille camionnette sans logo

Le téléphone sonne un matin, on lui annonce une intervention en début d'après-midi. Jean-Michel s'arrange pour être présent. Une vieille camionnette sans aucun logo de société se gare devant chez lui vers 14 heures. Deux hommes en descendent. Leur tenue ne permet pas non plus d'identifier leur employeur. Il les fait entrer dans son garage et découvre qu'ils parlent à peine français. Il finit par comprendre qu'ils viennent de Moldavie. Deux heures plus tard, ils ont terminé. Ils remballent tout et lui font signer la facture. Même s'il ne verse que 1 €, Jean-Michel se dit que les 1 656 € que Rénov France va toucher, c'est rudement « bien payé » pour une isolation réalisée en deux heures chrono... Il pénètre dans son garage et, là, c'est le choc. Certaines plaques ne sont pas jointes et d'autres, pas fixées. Il manque aussi du polystyrène à de nombreux endroits. Bref, c'est un ratage complet. Furieux, il prend tout de même le temps de la réflexion. Après tout, ces travaux ne lui ont coûté que 1 €, est-il en droit de se plaindre? Mais l'indignation l'emporte. Qu'une société empoche, au total, 1 656 € pour une intervention bâclée, il ne l'admet pas.

— Trous béants, plaques non ajustées

Jean-Michel Garcia adresse une réclamation par e-mail en y joignant des photos, mais il ne reçoit aucune réponse écrite. Un matin cependant, il reçoit un appel. Son interlocuteur lui explique qu'il

Qu'une société empoche 1 656 € pour une intervention bâclée, il ne l'admet pas



Ce n'est pas parce que les travaux n'ont coûté que 1 € au client que plusieurs parties du plafond de son garage peuvent être laissées sans isolant !

est dans sa commune et qu'il peut refaire immédiatement les travaux d'isolation de son garage. Le propriétaire refuse, éberlué par la méthode et parce qu'il n'est pas disponible ce jour-là. Avant de raccrocher, il exige qu'on le prévienne assez tôt et qu'on lui envoie du personnel qualifié sachant travailler. Depuis, il n'a plus jamais entendu parler de Rénov France ni d'Afdes.

Les clichés pris par Jean-Michel, nous les avons vus avant de le rencontrer. Mais la surprise fut totale lorsque nous nous sommes rendus sur place. Nous n'avions pas imaginé le plafond dans un tel état, avec des trous béants sans isolant et des plaques non ajustées. Les employés moldaves envoyés chez Jean-Michel n'avaient assurément aucune compétence en matière d'isolation. Un bricolo du dimanche aurait fait mieux ! Néanmoins, pour la société Rénov France, c'est le jackpot : à raison d'une isolation le matin et d'une autre l'après-midi au minimum, deux ouvriers réalisent un chiffre d'affaires d'au moins 3000 € par jour. C'est la magie (noire) des offres d'isolation à 1 € : elles permettent à des professionnels d'engranger des fortunes sans travailler correctement. Nous avons contacté cette entreprise, qui déclare... ne pas connaître ce client. De son côté, l'Afdes confirme lui avoir confié le chantier, mais dit n'avoir aucune trace de la réclamation de Jean-Michel. Rien de très rassurant...

— Réglementation respectée

Pourtant, sur le plan réglementaire, tout est nickel. Le propriétaire a reçu une attestation de contribution aux certificats d'économie d'énergie à en-tête de Total Direct Energie, fournisseur d'électricité et de gaz, qui a mandaté l'Afdes pour prendre en charge l'isolation à 1 € de son garage. La facture de cette société remise à la fin de l'intervention est, elle aussi, parfaitement conforme, même si c'est au prix d'un arrangement avec les faits, puisque la visite préalable obligatoire qui y est mentionnée n'a jamais eu lieu. Au vu de ces documents, tant pour le Pôle national des certificats d'économie d'énergie que pour le ministère de la Transition écologique, il s'agit d'une opération 100% réussie. Le gouvernement peut ainsi se féliciter du succès des offres à 1 €, en isolation comme en chauffage, même si les scandales sont nombreux sur le terrain. Le cas que nous relatons n'a en effet rien d'unique. Dans son seul rayon d'action, l'UFC-Que Choisir d'Aix-en-Provence a récemment recensé deux incendies ayant démarré dans des combles isolés à 1 €. « Lorsque l'isolant est au contact d'un conduit de cheminée ou de spots halogènes encastrés dans le plafond sous les toits, il atteint une température suffisante pour que le bois s'enflamme », soulignent les experts. C'est à nouveau la preuve que des entreprises RGE font intervenir des personnes qui ne sont pas du métier. ♦

LES LIMITES DU SYSTÈME

Le dispositif des offres d'isolation et de chauffage à 1 € est salué comme un succès par le gouvernement, qui comptabilise le nombre d'interventions. Mais, dans les faits, faute de contrôles, trop de ménages sont la proie de professionnels sans scrupules.

Le dispositif

Les vendeurs d'énergie et de carburant doivent remplir un quota d'économies d'énergie qui s'exprime en certificats à accumuler. Faute de quoi, ils s'exposent à de lourdes pénalités financières. Pour y parvenir, ils versent des aides aux consommateurs qui réalisent des travaux d'isolation ou changent de chauffage, chaque intervention donnant droit à des certificats. En 2017, l'État a imposé à ces fournisseurs d'aider les ménages aux revenus modestes et très modestes. Les offres d'isolation à 1 € ont explosé. Depuis, celles de chauffage à 1 € les ont rejointes.

Les dérives

Les vendeurs d'énergie et les Intermédiaires recourent à des sous-traitants. Pour certains, la tentation est grande de récupérer un maximum de certificats en multipliant les dossiers de travaux fictifs ou bâclés. À l'affût d'argent facile, les fraudeurs ont débarqué en force. Ils font des campagnes de démarchage téléphonique à grande échelle, emploi de petites mains, en général des étrangers sans qualification. C'est d'autant plus simple que l'État n'a prévu aucun contrôle des isolations à 1 €.

Les précautions à prendre

- # **Ne donnez jamais suite à un démarchage** téléphonique. Les professionnels sérieux ont mieux à faire que la chasse aux clients.
- # **Évitez de prendre contact sur Internet.** Si vous laissez vos coordonnées sur un site, vous vous exposez à de mauvaises surprises. Elles peuvent être vendues au plus offrant, pas au plus honnête.
- # **Prenez rendez-vous avec un conseiller** (Espace Info Énergie proche de chez vous) pour vous informer.
- # **Exigez une visite technique** préalable aux travaux ainsi qu'un devis, même pour 1 €. Il doit indiquer la surface à isoler, la nature de l'isolant, son épaisseur et sa résistance thermique.



Gaz et électricité • Vers l'interdiction du démarchage à domicile ?

Publié le : 26/02/2020

La pétition de l'UFC-Que Choisir et de quelques autres associations en faveur de l'interdiction du démarchage téléphonique a recueilli un franc succès. Le Médiateur national de l'énergie passe à son tour à l'offensive en réclamant l'interdiction du démarchage à domicile.



Avec près de 350 000 signatures, la pétition demandant l'interdiction du démarchage téléphonique est une réussite. L'Assemblée nationale s'en est même emparée lors de ses débats sur une proposition de loi visant à interdire le démarchage téléphonique, et si la pratique n'est pas purement et simplement interdite comme le souhaitait l'UFC-Que Choisir, les députés ont voté une mesure tout à fait décisive. Ils l'ont interdit **en matière de rénovation énergétique**. Si le Sénat confirme ce vote, c'en sera vraiment fini du harcèlement téléphonique pour de l'isolation ou du chauffage à 1 €, pour des bilans énergétiques fictifs et en rien obligatoires, etc. Il s'agira d'un progrès considérable.

Face à la frénésie de démarchage abusif de certains fournisseurs d'énergie, en particulier **Engie**, **Eni** et **Iberdrola** depuis peu, le Médiateur national de l'énergie monte à son tour au créneau. Il réclame l'interdiction du démarchage à domicile pour les offres commerciales de gaz et d'électricité. Comme Que Choisir récemment, il souligne que le contexte de la fin des tarifs réglementés du gaz en 2023 provoque une explosion des pratiques frauduleuses. « *Il est inadmissible que des consommateurs se retrouvent avec des contrats de fourniture d'énergie qu'ils n'ont pas compris, voire qu'ils n'ont jamais signés, souligne-t-il. La mesure la plus efficace pour les protéger serait l'interdiction du démarchage à domicile.* » Face aux témoignages d'abus qui n'en finissent pas d'arriver, *Que Choisir* approuve. La défense des consommateurs contre le démarchage agressif dépend désormais du gouvernement et du Parlement.



Élisabeth Chesnais
Contactez l'auteur(e)



Marketplaces • Trop de produits dangereux

Publié le : 25/02/2020

Amazon, eBay, AliExpress et Wish, des géants mondiaux du e-commerce, référencent de nombreux produits dangereux. Le Beuc (Bureau européen des unions de consommateurs) a révélé que sur 250 produits achetés sur les marketplaces de ces sites, plus de 166 ne respectent pas la réglementation européenne en matière de sécurité. Des résultats alarmants qui confirment nos précédents constats sur les chargeurs de smartphones.



L'année 2020 commence décidément mal pour les marketplaces. En janvier, notre enquête révélait que la plupart des chargeurs de smartphones achetés sur des marketplaces étaient dangereux. Et voilà qu'une étude du Beuc (Bureau européen des unions de consommateurs) confirme aujourd'hui que les produits non conformes à la réglementation européenne en matière de sécurité pullulent sur ces plateformes : 66 % des 250 produits achetés sur Amazon, eBay, AliExpress et **Wish** se sont révélés dangereux !

Des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone qui ne détectent rien du tout, des jouets qui explosent les seuils de produits chimiques tolérés (jusqu'à 200 fois !), des batteries externes qui fondent... Le Beuc s'alarme que dans certains cas, les risques sont potentiellement mortels avec des départs de feu, des suffocations, des chocs électriques. « *Les marketplaces retirent ces produits de la vente quand on les informe mais, trop souvent, ils réapparaissent*, déplore le bureau. *Manifestement, les sites ne contrôlent pas assez la fiabilité des vendeurs en amont.* » Le Beuc estime que la seule manière d'arranger la qualité de l'offre des marketplaces est d'engager la responsabilité des sites qui les héberge. Actuellement, Amazon, eBay et les autres se considèrent comme de simples intermédiaires entre les acheteurs et les vendeurs, et se couvrent en précisant dans leurs conditions générales de vente qu'ils ne sont responsables de rien.

LES RÉSULTATS

Les tests à l'origine de cet édifiant constat ont été conduits sur différents types de produits (1). Dans certains cas, un simple contrôle visuel a suffi à les déclarer dangereux ; dans la majorité des cas, il a fallu conduire des tests en laboratoire, dont voici les conclusions.

Chargeurs USB, adaptateurs de voyage, batteries externes

Au total, 36 produits ont été testés. Les trois quarts ont échoué aux tests de sécurité électrique, laissant craindre des chocs électriques et des brûlures. Ces produits dangereux étaient le plus souvent vendus à bas prix, sans marque apparente ou alors de marque inconnue.

Jouets pour bébés

Parmi les 29 jouets testés, 9 présentaient des phtalates en trop grande quantité. Utilisés dans les jouets en plastique souple, ces produits soupçonnés de perturber le système hormonal sont interdits dans les jouets destinés aux enfants de moins de 3 ans et tolérés, dans une certaine limite, dans les autres. Certains jouets ont dépassé 200 fois les seuils autorisés.

Vêtements pour enfants

Les tests ont porté sur des sweats à capuche. Principal défaut relevé, des cordons trop longs, source potentielle de suffocation (14 des 16 sweats).

Détecteur de fumée et de monoxyde de carbone

Aucun des 7 détecteurs de monoxyde de carbone testés n'a détecté le gaz. Aucun des 4 détecteurs de fumée n'a détecté la fumée de bois, de coton, de plastique en flamme.

Blanchisseurs de dents

Parmi les 10 produits testés, 7 contenaient des taux trop élevés de peroxyde d'hydrogène (14 à 70 fois les seuils légaux).

PRODUITS DANGEREUX AU RAPPEL

Une rubrique à part entière est dédiée aux **produits au rappel** sur notre site. Elle concerne toutes les thématiques (alimentation, automobile, santé...) et est régulièrement mise à jour.

(1) Tests réalisés par le réseau ICRT (International Consumer Research and Testing), et notamment par *Test Achats/Test Aankoop* (Belgique), *Altroconsumo* (Italie), *Consumentenbond* (Pays-Bas), *Forbrugerrådet Tænk* (Danemark), *Stiftung Warentest* (Allemagne) et *Which?* (Royaume-Uni).



Camille Gruhier