



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 1 avril 2025

Démarchage à domicile dans le secteur des travaux de rénovation énergétique

L'ampleur des litiges impose son interdiction !

Une analyse effectuée par l'UFC-Que Choisir d'un millier de litiges individuels traités par ses associations locales démontre l'ampleur des pratiques nocives adoptées par certains professionnels de la rénovation énergétique dans le cadre de démarchages à domicile, et leurs conséquences désastreuses. Frappant notamment des personnes vulnérables, cibles privilégiées d'arnaques, ce démarchage constitue un procédé commercial délétère qui doit prendre fin. L'UFC-Que Choisir appelle en conséquence les Sénateurs et Sénatrices à interdire le démarchage physique relatif aux travaux de rénovation énergétique dans le cadre de la loi sur la fraude aux aides publiques examinée cette semaine.

L'UFC-Que Choisir accompagne de longue date les consommateurs et consommatrices en proie avec des pratiques déviantes de démarchages à leur domicile, particulièrement fréquentes dans le domaine de la rénovation énergétique. Les litiges individuels traités par ses associations locales témoignent d'un phénomène massif d'arnaques dont sont victimes les personnes démarchées sous couvert de rénovation énergétique.

Les chiffres accablants touchent principalement des consommateurs et consommatrices vulnérables

Dans les faits, nous recensons depuis 2018 près de 1000 litiges individuels de consommateurs et consommatrices portant sur des travaux de rénovation énergétique consécutifs à du démarchage à domicile. Les montants des préjudices invoqués par les victimes sont énormes ! Avec une moyenne de 20 000 € par dossier, c'est pas moins de 20 millions d'euros de préjudice économique au global pour les seuls litiges traités par les associations locales UFC-Que Choisir !

Notre analyse révèle qu'une proportion importante de ces litiges concernent des personnes âgées ou en situation d'invalidité. Elles sont la cible privilégiée des démarcheurs qui associent discours techniques, fausses allégations et pressions psychologiques pour conduire la victime à conclure un contrat l'engageant souvent sur des montants considérables, qu'elle n'aurait jamais signé dans des conditions de vente plus loyales. A titre d'illustration, la petite-fille d'un couple de personnes très âgées indique qu'ils ont subi « une pression énorme pendant plus de trois heures » les alarmant fallacieusement sur l'urgence à réaliser des travaux d'isolation et aboutissant à ce qu'ils paient immédiatement un montant supérieur à 9 000 euros !

Pour Marie-Amandine Stévenin, Présidente de l'UFC-Que Choisir « : Le démarchage à domicile lié à la rénovation énergétique est dangereux. Il repose sur nombre de pratiques

toxiques et déloyales pour leur arracher la signature d' un bon de commande au montant excessif et bien souvent non honoré. Et il ne s'agit pas de simples arnaques isolées, mais bel et bien d'un phénomène massif.. Il est donc urgent que les parlementaires prennent une mesure d'ordre public de protection des consommateurs avec son interdiction.»

Des pratiques commerciales toxiques et illégales pour tous les types de travaux de rénovation

Aux pressions exercées par les démarcheurs pour que les consommateurs et consommatrices signent, le jour même de leur visite, des contrats coûteux, s'ajoutent de nombreuses autres pratiques commerciales déloyales, voire même des actes d'escroquerie et d'abus de faiblesse. Nous relevons notamment que les professionnels se font parfois indûment passer pour des opérateurs publics ou mandatés par un organisme officiel sans révéler leur intention commerciale, que le délai légal de rétraction n'est ni mentionné ni respecté, et que les travaux sont régulièrement réalisés à la hâte avant même la fin de ce délai légal. Les personnes démarchées sont également fréquemment induites en erreur sur le montant des aides publiques que leur font miroiter les démarcheurs. Pire, le panel de litiges individuels analysés attestent que les travaux, lorsqu'ils sont effectivement réalisés, laissent souvent place à des malfaçons, qu'il s'agisse de travaux d'isolation du logement (30 % des dossiers), d'installation de pompes à chaleur (33 % des cas) ou encore de l'installation d'équipements de production d'énergies renouvelables (37%).

Le succès de notre appel à témoignage confirme le fléau

En parallèle de l'analyse des litiges individuels recensés, l'UFC-Que Choisir a lancé un appel à témoignages¹ sur le démarchage à domicile dans le secteur de la rénovation énergétique, qui en une seule semaine a recueilli, près de 400 retours. Plus de 78% des répondants indiquent avoir été démarchés récemment à leur domicile, montrant une nouvelle fois l'ampleur des visites à domicile non sollicitées dans le secteur. Des témoignages saisissants soulignent également les pratiques délétères des professionnels de la rénovation énergétique confortées par les spécificités de ce mode de vente. A titre d'exemple, un particulier a été démarché à son domicile pour l'installation de panneaux solaires pour un montant de 60 000 €. Le discours rassurant mais trompeur des démarcheurs expliquant que la revente d'énergie permettrait de combler la différence de prix a conduit le particulier à souscrire un crédit le jour même. Au final, l'installation des panneaux n'a jamais eu lieu...

Compte tenu des constats alarmants dressés, l'UFC-Que Choisir, soucieuse d'assainir les pratiques du secteur de la rénovation énergétique, appelle les Sénateurs et Sénatrices, qui examinent en ce moment une proposition de loi sur la fraude aux aides publiques, à voter l'interdiction du démarchage à domicile dans le secteur de la rénovation énergétique, prolongement logique de l'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur, obtenue en 2020.

Contact presse :

Candice Tchoumjeu
ctchoumjeu@quechoisir.org
07.87.19.05.16

