

## Si vous rencontrez un problème



- **Contacter le médiateur** de la consommation. L'entreprise doit indiquer ses coordonnées dans les conditions générales de vente.
- Si les pratiques d'une entreprise semblent frauduleuses (démarchage commercial agressif, délai de rétraction non respecté, etc.), **contacter la DGCCRF** :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>

- Vous pensez avoir été victime d'une escroquerie ? **Contactez la gendarmerie** :

<https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/a-voire-contact/contacter-la-gendarmerie>

# RGE

Les travaux doivent être réalisés par une entreprise disposant de la mention RGE

<https://www.faire.gouv.fr/trouver-un-professionnel>

• **Faites-vous conseiller par téléphone au**

☎ **0 808 800 700**

• **Prenez rendez-vous avec un conseiller**

**FAIRE** via le site :

<https://www.faire.gouv.fr>

**Une aide indispensable pour effectuer les travaux les plus adaptés ou estimer le budget nécessaire et les aides financières dont vous pouvez bénéficier !**

Conception & réalisation SMOA Gema (2020-21)

AU QUOTIDIEN, SUIVEZ LA GENDARMERIE SUR



[FAIRE](https://www.faire.gouv.fr) [GEND](https://www.gendarmierie.fr).info.fr



# LUTTE CONTRE LA FRAUDE À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Selon votre situation, des aides de l'État existent pour la rénovation énergétique de votre logement.



**Les certificats D'ÉNERGIE**  
Réduction de la consommation énergétique et utilisation



Améliorer le confort de votre logement



Réduire votre facture d'énergie

# LES BONS GESTES



## Pour vos demandes d'aides

- Restez maître de vos demandes. **Les données personnelles qui sont renseignées doivent être les vôtres** et non celles de l'entreprise. Les services d'État pourront vous contacter directement et vous alerter si nécessaire.



## Avant de signer un contrat

- **Exigez un devis** et comparez-le avec d'autres. Méfiez-vous des entreprises qui proposent des travaux sans visite préalable.
- **Assurez-vous de la réalité des promesses** qui vous sont faites, notamment en ce qui concerne le calcul des économies d'énergie et les aides promises. Vérifiez les aides auxquelles vous êtes éligibles sur le site FAIRE. En cas de doute contactez un conseiller.



## Après les travaux

- **Ne signez jamais l'attestation de fin de travaux avant que le chantier ne soit totalement terminé.** En cas de litige, vous pouvez compléter les formulaires de réclamation sur FAIRE et Signal-Conso.

FAIRE :

<https://www.faire.gouv.fr/frame/reclamation>

Signal Conso :

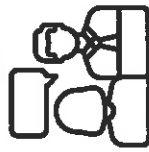
<https://signal.conso.gouv.fr>



## En cas de démarchage

- Le démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique est interdit, sauf contrat en cours avec le professionnel. À titre d'exemple, si vous avez un contrat de fourniture de gaz avec Engie, celui-ci a tout à fait le droit de vous démarcher par téléphone pour vous proposer des travaux de rénovation énergétique.

- Soyez vigilants, des entreprises qui démarchent (porte-à-porte, mails) surtout si elles se disent envoyées par l'État, ses agences (Ademe, Anah) ou les collectivités locales (région, département, ville). **L'État ne démarché pas.**



## Lors de la prise de contact avec une entreprise

- **Ne communiquez pas vos coordonnées bancaires et vos identifiants fiscaux** à une entreprise ou un site Internet que vous ne connaissez pas et ne signez rien le jour-même.
- Pensez à identifier l'entreprise en notant son numéro SIRET. Si vous rencontrez un problème, ce numéro sera nécessaire.