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 ? **Contacter la gendarmerie** :

https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/a-votre-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

FAIRE

TOUT POUR MA RÉNOV'

· 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 !

AU QUOTIDIEN, SUIVEZ LA GENDARMERIE SUR

GENDinfo.fr

Gendarmerie nationale

Conception & réalisation SIRPA Gend -2020-237

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Liberté
Égalité
Fraternité

GENDARMERIE NATIONALE

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'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE
Ministère de la Transition écologique et solidaire

Éco-prêt 0 %
Pour la rénovation énergétique de l'habitat

CITE
Crédit d'Impôt sur la Transition Énergétique
2020

DÉCOUVREZ LES OFFRES Coup de pouce ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

HABITER MIEUX
Rénovation énergétique, tout un programme d'aides

maprimerénov'
Mieux chez moi, mieux pour la planète

Améliorer le confort de votre logement

Réduire votre facture d'énergie

LES BONS GESTES

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 démarche 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.

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'Etat 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/iframe/reclamation

Signal Conso :
https://signal.conso.gouv.fr