



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Dérives commerciales dans la rénovation énergétique : Qualit'EnR apporte conseils et précisions suite à l'enquête UFC Que Choisir

Paris, le 1^{er} avril 2019 – Dans une enquête publiée le 27 mars dernier, l'association UFC Que Choisir alerte face aux pratiques commerciales douteuses constatées sur foire dans le secteur des fenêtres et du photovoltaïque. Qualit'EnR, l'association pour la qualité d'installation dans les énergies renouvelables, soutient cette mise en garde et renouvelle ses conseils aux particuliers face à des sociétés peu scrupuleuses. Attention cependant à ne pas confondre cette éco-délinquance marchande avec les milliers d'entreprises qualifiées intervenant dans le domaine des énergies renouvelables et pour lesquelles le taux de réclamation se limite à 1% en 2018.

Zoom sur La filière photovoltaïque

La filière photovoltaïque s'est fortement professionnalisée avec des exigences renforcées avec l'arrêté tarifaire : audits dès les premières installations et selon le volume d'activité, formation avec évaluation théorique et pratique des intervenants, etc.

Malheureusement, des éco-délinquants nuisent encore à l'image des énergies renouvelables et des professionnels de ce secteur. Face à ces dérives - très médiatisées bien que marginales - l'association Qualit'EnR tient à renouveler ses **conseils aux particuliers** :

- **Ne jamais signer sur foire** une commande en l'absence de droit de rétractation et surtout sans une indispensable visite de faisabilité d'équipement.
Pourquoi acheter un système photovoltaïque en autoconsommation sur foire alors que le vendeur ne connaît pas votre consommation ou vos usages et ne sait même pas si la toiture est adaptée ? Ça n'a pas de sens !
- **Solliciter plusieurs entreprises afin de comparer les offres avant de s'engager** (conseil, nature de l'équipement proposé, montant du devis...)
- **Rester très prudent face au démarchage commercial** par téléphone, à domicile ou sur Internet et dont les arguments sont souvent approximatifs voire mensongers.
La grande majorité des entreprises qualifiées sont artisanales : on a rarement vu un plombier-chauffagiste ou un électricien disposer d'un centre d'appels. Cela ne signifie pas que les travaux ne seront pas de qualité mais cela ne correspond pas à la majorité des pratiques observées chez nos entreprises qualifiées.

Pour éviter les mauvaises expériences, il est recommandé de solliciter des professionnels dûment formés et contrôlés dans le domaine des énergies renouvelables. Pour le photovoltaïque, **QualiPV est le label le plus répandu et bénéficie de la reconnaissance des pouvoirs publics** avec la mention « RGE ». Il est possible de vérifier à tout moment qu'une entreprise est bien qualifiée sur le site web de Qualit'EnR (www.qualit-enr.org) ou celui des pouvoirs publics (www.faire.fr).

Les qualifications professionnelles offrent un encadrement réel et sérieux de la qualité d'installation (voir la vidéo : [la qualification, qu'est-ce que c'est ?](#)) : formation technique, vérifications administratives, contrôles de réalisation et mesures drastiques en cas de mauvaises pratiques avérées (suspensions, radiations et procédures judiciaires). Seulement 1% des 10 000 entreprises qualifiées par Qualit'EnR ont fait l'objet d'une réclamation en 2018.

Qualit'EnR travaille étroitement avec les associations de consommateurs et les pouvoirs publics pour défendre les intérêts des clients face aux dérives de certaines sociétés peu scrupuleuses. Une juriste est mobilisée pour étudier les réclamations. Par ailleurs, toute entreprise faisant l'objet de 3 réclamations au cours des 12 derniers mois est systématiquement présentée à l'instance d'appels et réclamations. Sur 5 dossiers soumis à l'instance en mars 2019, 4 ont conduit à une radiation définitive et la dernière à un rejet de toute demande pendant deux ans. Pour rappel, les particuliers peuvent solliciter nos services en cas de litige avec une entreprise qualifiée : reclamation@qualit-enr.org.

« Cette enquête de l'UFC Que Choisir permet d'alerter les consommateurs quant aux dérives commerciales pratiquées sur foire, notamment dans le domaine du solaire photovoltaïque. Ces abus sont le fait d'une minorité d'éco-délinquants qui nuit gravement à l'image de la profession engagée dans la qualité. Qualit'EnR lutte activement contre ce fléau et invite les particuliers à faire preuve de discernement dans le choix des professionnels sollicités pour leur projet d'équipement » indique Richard Loyen, conseiller spécial du président de Qualit'EnR.

ANNEXE

Les 5 règles d'or pour passer aux énergies renouvelables



Infographie à retrouver sur le site internet de Qualit'EnR :

www.qualit-enr.org/actualites/conseils-pour-passer-aux-energies-renouvelables

CONTACT PRESSE

Marie Goislard / 01 55 74 52 33 / 06 21 23 37 75 / marie@rumeurpublique.fr

A propos de Qualit'EnR :

Qualit'EnR est une association à but non lucratif créée en 2006 pour accompagner l'essor des énergies renouvelables en France. Fédérant les principaux acteurs de ce secteur d'activité, l'objectif de Qualit'EnR est de contribuer à un développement de la filière par la confiance en misant sur une offre professionnelle de qualité et de proximité à destination des particuliers. Pour cela, Qualit'EnR délivre des qualifications aux entreprises d'installation avec des signes de qualité reconnus qui bénéficient tous de la mention « RGE » des pouvoirs publics : Qualisol pour le solaire thermique, QualiPV pour le solaire photovoltaïque, Qualibois pour le bois énergie, QualiPAC pour les pompes à chaleur, Qualiforage pour le forage géothermique et Chauffage + pour les chaudières à condensation et micro-cogénération. Qualit'EnR dispose à ce titre d'une accréditation délivrée par le Cofrac (accréditation n°4-0560. Portée disponible sur www.cofrac.fr). Par ailleurs, Qualit'EnR délivre également des agréments dans le domaine de la formation professionnelle appliquée aux énergies renouvelables et au bâtiment.

Site web : www.qualit-enr.org | Twitter : @qualitenr | Facebook : @ouiauxenergiesrenouvelables