



## Si vous rencontrez un problème

■ **Contactez 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 rétractation non respecté, etc.), **contactez 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-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



  
**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.



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 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.



### 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/iframe/reclamation>

Signal Conso :

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