

Espaces AGORA
13 et 22 Mai 2025



Protégez vous des arnaques à la rénovation énergétique

« Tout savoir sans se faire avoir »



La Turbine
Espace Conseil France Rénov'
22 rue de Louge - 31600 Muret
05.34.46.61.00
infoenergie@agglo-muretain.fr

Espace Conseil France Rénov' du Muretain Agglo

L'EQUIPE



Vincent Germa

Responsable



Laura Dernoncourt

Conseillère



Cédric Réjembeau

Conseiller



Agnès Robin

Chargé d'accueil



Pascale Winterhalter

Assistante administrative



Où nous trouver ?

- 3 lieux de RDV
- Basé à la Turbine
 - Muret
- 2 antennes
 - 1 après-midi par semaine
 - Fonsorbes
 - Roques



ADIL de la Haute Garonne

- Association à but non lucratif qui conseille gratuitement les habitants du territoire sur toutes leurs questions liées au logement
- Juristes qualifiés
- Interrogations d'ordre juridique, fiscal et financier
- Contact pour une question simple
 - Par mail : info@adil31.org
 - Par téléphone : 05 61 22 46 22
- Contact pour une question plus complexe
 - Prendre RDV en ligne ou par téléphone
 - RDV téléphonique ou physique (**1 vendredi par mois à la Turbine**)



De quoi parle-t-on ?

FRAUDE, ARNAQUE OU ESCROQUERIE ?

- **Fraude** = agissement illicite réalisé avec des moyens illégaux
- **Infraction** = agissement interdit par la loi pénale
- **Arnaque** = terme courant pour désigner une escroquerie = tromper une personne pour la pousser à lui remettre un bien, de l'argent ou un service

« Se faire avoir » par un professionnel = « fraude »



SOMMAIRE

1 CAS PRATIQUES « SCENETTES »

2 ECHANGES

3 POINTS DE VIGILANCE ET RECOURS



CAS N°1 – Au téléphone



Sketch

- Démarchage téléphonique
- Travaux pour faire de grosses économies sur les factures
- Vérification d'éligibilité

CAS N°1 – Au téléphone

- **Quels sont les signaux d'alerte ?**

- Démarchage téléphonique (INTERDIT)
- Entreprise qui se présente au nom de l'ANAH
- Proposition alléchante (factures divisées par 7)
- Demande des données fiscales

Sketch

- Démarchage téléphonique
- Travaux pour faire de grosses économies sur les factures
- Vérification d'éligibilité

RISQUE D'USURPATION D'IDENTITE

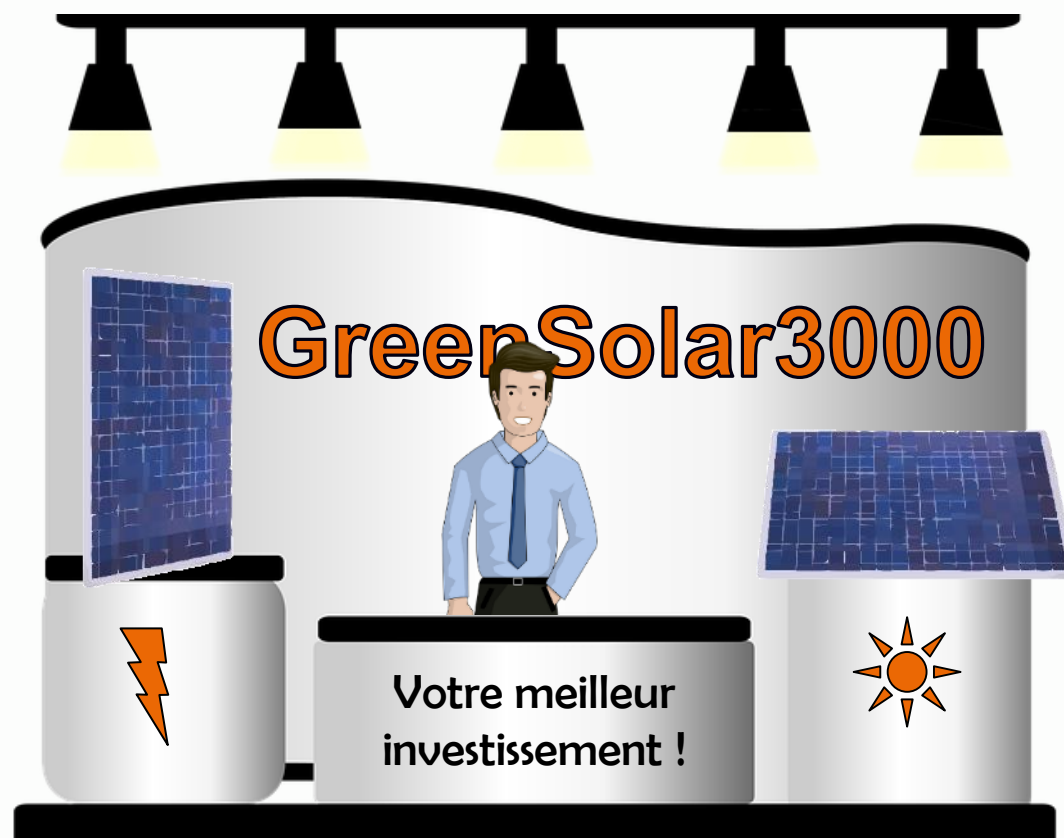
Bloquant en cas de vraie demande

DONNEES PERSONNELLES SENSIBLES

IDENTIFICATION CLAIRE DE L'ENTREPRISE !

Dénomination, SIRET...

CAS N°2 – Sur un salon



Sketch

- Stand d'un vendeur de panneaux photovoltaïques
- Proposition d'une installation de 6 kWc à 14 700 €
- Promesse de rentabilité rapide
- Bon de commande papier carbone
- Signature immédiate du particulier

CAS N°2 – Sur un salon de l'habitat

Cette information doit être clairement affichée

Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans une foire ou dans un salon

Loi HAMON
Conformément à l'article L121-97 du code de la consommation,
et à l'arrêté du 2 décembre 2014

- **Quels sont les signaux d'alerte ?**

- Sur un salon : **pas de délai de rétraction de 14 jours** (sauf crédit)
- Attention aux promesses de rentabilité
- Signature immédiate d'un bon de commande (= devis) avec acompte
- Pas de réflexion sur le projet

UN BON DE COMMANDE EST ENGAGEANT

CONTRAT / DROITS CONSOMMATEURS

PROMESSE DE TRAVAUX RAPIDES = ATTENTION AUX AUTORISATIONS (URBANISME, ENEDIS, CONSUEL...)

Attention au discours technique

- Promesse de couvrir les frais de chauffage = FAUX
- Autoconsommation 80% = impossible
- La revente ne couvre pas le crédit

Prudence aux offres avec stockage (physique ou virtuel)

CAS N°3 – Sur un site internet



The image is a screenshot of a web browser displaying the website `simulateur-france-renov.fr`. The browser's address bar shows the URL. The website has a red header with a logo that reads "SIMULATEUR FRANCE RENOV" next to a blue icon of a calculator. Below the header, the main content area has a red background with white text. The text says: "Simulation gratuite de vos pour votre transition energetique - Simulateur Gratuit pour Connaître Vos Aides". Below this, it says: "Profitez de notre simulateur pour estimer vos aides à la rénovation énergétique. Gratuit et sans engagement !". At the bottom of the page, there is a white section with the heading "Pourquoi la Rénovation Énergétique ?" and a paragraph: "La rénovation énergétique permet de réduire votre consommation d'énergie, d'améliorer le confort de votre logement et de réduire vos factures. Grâce aux aides disponibles, modernisez votre habitation sans supporter seul l'intégralité des coûts." At the very bottom, there is a red button with white text that says "Simulez mes aides gratuitement".

← → ↻ 🏠 📏 simulateur-france-renov.fr



**SIMULATEUR
FRANCE
RENOV**

Simulation gratuite de vos pour votre transition energetique - Simulateur Gratuit pour
Connaître Vos Aides

Profitez de notre simulateur pour estimer vos aides à la rénovation énergétique. Gratuit et sans engagement !

Pourquoi la Rénovation Énergétique ?

La rénovation énergétique permet de réduire votre consommation d'énergie, d'améliorer le confort de votre logement et de réduire vos factures. Grâce aux aides disponibles, modernisez votre habitation sans supporter seul l'intégralité des coûts.

[Simulez mes aides gratuitement](#)

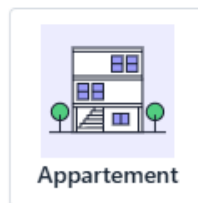
Votre besoin

Votre logement

Votre situation

Vous êtes éligible ?

Quel est le type du logement à rénover ? *



De quand date la construction du logement à rénover ? *

Moins de 2 ans

Entre 2 et 15 ans

Plus de 15 ans

Vous êtes propriétaire depuis combien de temps : *

Code postal du logement à rénover : *

31600

Saisissez une ville ou un code postal. Format attendu : 75001 ou Paris

Quelle est l'étiquette énergétique de votre logement ? *

A, B, C, D, ou E

F ou G

Je ne sais pas

Votre logement est chauffé ? *



Gaz



Electricité



Fioul/Propane

Précédent

Suivant

Votre besoin

Votre logement

Votre situation

Vous êtes éligible ?

Quelle est votre situation financière ?

Ces informations vous sont demandées pour définir votre éligibilité aux aides France Rénov'.

Revenu fiscal de référence du foyer : *

Saisissez votre revenu fiscal de référence du foyer.

Nombre de personnes composant le foyer : *

Saisissez le nombre de personnes composant le foyer

Vous désirez rénover ou installer ? *



Isolation extérieure



Isolation des combles



Isolation des sous sol



Pompe à chaleur



Chaudière



Panneaux solaires/photovoltaïques



Chauffe eau solaire



Chauffe eau thermo

Précédent

Suivant

Simulateur d'Aides pour la Rénovation Énergétique

Estimez gratuitement et sans engagement le montant des aides auxquelles vous avez droit.

Votre besoin

Votre logement

Votre situation

Vous êtes éligible ?

Vous êtes éligible à 2 aide(s)



Nom *

DUPONT

Prénom *

Marie

Téléphone *

06.01.02.03.04

Email *

marie.dupont@monmail.fr

Votre adresse *

1 impasse des Pyrénées

Code postal *

31600

Ville *

MURET

Précédent

Soumettre

Suite à la simulation en ligne

- Réception du détail des aides par mail
- Contact par téléphone par une entreprise
- Visite technique à domicile
 - 1h
 - Tour des travaux possibles
- Envoi d'un devis par mail

EcoBatiGreen
RGE

DEVIS : RENO-2025-04-01

Mme DUPONT Marie

Numéro Client : UC-HC-2025-0055
Date de devis : 09/04/2025
Adresse des travaux : Idem adresse client

1 Immeuble des Pyrénées
31000 MURET
Tel : 06.01.02.03.04
Email : info@edg.fr
Zone : M2
Type de chauffage : Chauffage / Plaf
Type de logement : Maison individuelle / +15 ans / 91 m²

Détail	Qté	P.U HT	Total HT	TVA
--------	-----	--------	----------	-----

Rénovation thermique d'emplac d'une maison individuelle existante de surface habitable 91 m² ayant un équipement de production de chaleur au Plaf.
L'audit énergétique a été réalisé le 01/04/2025 par le bureau d'étude MEDA RENO CONSULTING, N° SIRET 850000000000000 en utilisant le logiciel
BATAUDICIT, version 9.1.85 du 08/10/2024.
Caractéristiques du bâtiment données par l'Agence énergétique :

- * Cef Initial : 336,00 kWh/m².an °C Cef projet : 181,00 kWh/m².an (Consommation conventionnelle en Énergie Primaire avant travaux de rénovation)
- * Cep Initial : 328,00 kWh/m².an °C Cep projet : 173,00 kWh/m².an (Consommation conventionnelle en Énergie Primaire avant travaux de rénovation)
- * Classe avant les travaux de rénovation : F
- * Classe après les travaux de rénovation : C

Gain énergétique du projet par rapport à la consommation conventionnelle en énergie primaire avant travaux : 47,04 %.
Les émissions de gaz à effet de serre (kgeqCO2/m²) après rénovation sont inférieures ou égales à la valeur initiale de ces émissions avant travaux.

Travaux à réaliser :

MISE EN PLACE D'UNE ISOLATION THERMIQUE DES MURS PAR L'EXTERIEUR
Surface à isoler : 119,99 m²

Matériau(s) fourni(s) et mis en place par notre société ECOBATI GREEN, SIRET 83XXXXXXX, Certificat de qualification n° 4XXXXXX attribué le 10/10/2024 valable jusqu'au 10/10/2025, Assurance civile N° BATH INSURANCE 1WXXXXXX

ISOLATION MUR EXTÉRIEUR CELLULUR ULTRA - (140 mm)	119,99 m²	65,26 €	7 800,55 €	5,50 %
---	-----------	---------	------------	--------

MARQUE : HIRSCH

- Référence : CELLULUR ULTRA 140 mm
- Caractéristiques Produits :
- **Performance Thermique (R_{si}) R_{si} = 4,20**
- Conductivité thermique λD 31, mW/m.K
- Dimensions : 1200 x 600 mm
- Panneau isolant en polystyrène expansé ignifugé goudronné rigide à bords droits.
- Poser par collage pour isolation extérieure sous enduit mince.
- Permettre d'acier par l'extérieur les murs pour apporter un meilleur confort de vie.
- Conforme à la norme NF EN 13163, au CPT2025/3.
- aux avis techniques des différents tenants de systèmes d'ETICS éligible aux CEE.
- Norme européenne : Marque CE selon la norme NF EN 13163
- Accepté N° : 12081792

FORFAIT DE MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION ISOLATION DES MURS EXTÉRIEURS

119,99 m²	119,99 €	14 205,62 €	5,50 %
-----------	----------	-------------	--------

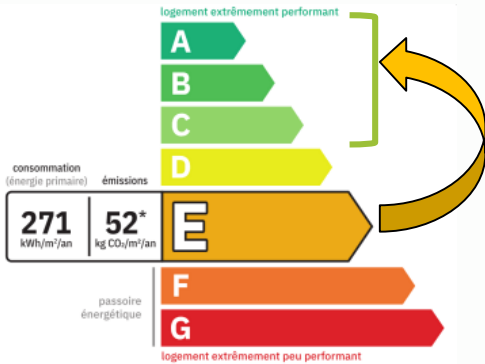
- Nettoyage de la façade avant l'intervention
- Mise en œuvre d'un profilé de démont et d'arrêt
- Mise en œuvre d'une colle mortier hydraulique
- Mise en œuvre de l'isolant
- Mise en œuvre d'une toile de verre
- Mise en œuvre d'un primaire d'accrochage
- Mise en œuvre d'un revêtement de finition

POUR EN SAVOIR PLUS : www.ecobati-green.fr
RUE DE LA PAIX 31000 MURET
06 01 02 03 04
RUE DE LA PAIX 31000 MURET
06 01 02 03 04
RUE DE LA PAIX 31000 MURET
06 01 02 03 04

1/4

Pour info : aides financières en rénovation d'ampleur

- MAPRIMERÉNOV' PARCOURS ACCOMPAGNÉ



Minimum 2 sauts de classe énergétique

2 gestes d'isolation parmi les 4 parois

Parois : toiture, murs, fenêtres, plancher bas

25% de surface isolée minimum par geste

Mon Accompagnateur Rénov' (MAR')

Audit énergétique

Conseils techniques, financiers

2 visites sur site (avant /après)



DANS NOTRE CAS

Revenus très modestes + 3 sauts de classe + sortie de passoire
Aides = 90% du montant des travaux HT (plafond 55 000 €HT)

Devis reçu : rénovation globale

- Travaux proposés
 - ITE
 - Isolation des combles (déjà réalisés à 1€ en 2019)
 - VMC simple flux hygro B
 - PAC air/air
 - Chauffe-eau thermodynamique
- Sous-traitances avec entreprises RGE en région parisienne
- Mandat administratif et financier

Pour les 2 gestes d'isolation
obligatoires...

« Package » classique



CAS N°3 – Sur un site internet

- **Quels sont les signaux d'alerte ?**
 - Contact à l'issue d'une visite sur site = commercial
 - Un seul devis (entreprises non locales)
 - Pertinence des travaux discutable (combles)
 - Pas la main sur le choix des entreprises
 - Pas la main sur votre dossier d'aides

**VIGILANCE SUR LA SOUS-TRAITANCE
GARANTIES ET ASSURANCES**

PRUDENCE PENDANT LE CHANTIER

**QUALITE DES TRAVAUX - « MALFAÇONS »
MAINTENANCE ET ENTRETIEN**

Sketch

- Site de simulateur d'aides non officiel
- Contact par une entreprise
- Visite technique et envoi devis
- Devis multi-travaux avec sous-traitances
- Ré-isolation de combles (faits en 2019)
- « On s'occupe de tout »

Tout savoir sans se faire avoir !

Se prémunir des arnaques / fraudes



Adoptez les bons réflexes

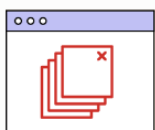
EN CAS DE DEMARCHAGE

Par téléphone



INTERDIT PAR LA LOI pour la rénovation énergétique (sauf contrat en cours)

Sur internet



Attention aux faux sites / mails officiels et aux simulateurs d'aides en ligne

A domicile



Autorisé mais règles strictes (information,...)

Certains préfixes de numéros sont réservés au démarchage

01 62 ...	02 70 ...	03 77 ...	04 24 ...	05 68 ...	09 48 ...
01 63 ...	02 71 ...	03 78 ...	04 25 ...	05 69 ...	09 49 ...

Attention aux publicités trop alléchantes



Vérifiez que les liens pour simuler et bénéficier des aides publiques se terminent bien par « **.gouv.fr** »

Adoptez les bons réflexes

EN CAS DE DEMARCHAGE



Ne donner aucune informations personnelles, **fiscales** ou bancaires (téléphone, mail...)



Ne signer rien le jour même !
Prenez le temps de la réflexion
Méfiez-vous des personnes qui insistent pour vous faire signer immédiatement



Ne pas verser d'acompte avant un délai de 7 jours après signature (à domicile)



Attention aux entreprises qui disent intervenir **au nom de :**

- l'État,
- ses agences (Ademe, Anah)
- les collectivités locales (région, département, ville)

Les services publics ne démarchent jamais !

Adoptez les bons réflexes

EN CAS DE DEMARCHAGE



Prenez le temps de comparer les offres



Attention si un prêt est associé pour financer les travaux



Rétractez-vous rapidement (sous 14 jours) si vous avez un doute

ATTENTION : pas de délai de rétractation lors d'une vente sur un salon/foire ou chez le commerçant

Bien identifier le professionnel :

- Annuaire RGE du site France Rénov'
- Infogreffe
- Annuaire-entreprises.data.gouv.fr



Adoptez les bons réflexes

LORS DE LA SIGNATURE DU DEVIS

- Réalisez votre demande d'aide financière avant signature
- Bien tout lire
- Indiquez la date et le lieu réel de signature du devis



POUR VOS DEMANDES D'AIDES FINANCIERES

- Restez maitres de vos demandes (identifiants, mots de passe)
- Un mandataire financier et/ou administratif est désigné après l'inscription
- Sécurisation renforcée des comptes sur les sites de l'ANAH
 - France Connect +
 - Code envoyé par courrier postal



Adoptez les bons réflexes

A LA FIN DES TRAVAUX

- Ne signez jamais l'attestation de fin de travaux avant que le chantier ne soit totalement terminé
- Réceptionnez les travaux avec vigilance, vérifiez leur conformité avec le devis avant de signer la réception des travaux

EN CAS DE FINANCEMENT PAR UN PRÊT

- L'exemplaire papier de l'offre de crédit doit obligatoirement être remis
- Soyez vigilant en cas :
 - de remboursement différé des premières mensualités
 - de proposition de rachat de votre crédit à taux préférentiel voire à taux 0%
- Attention à l'attestation de fin de travaux : elle confirme la conformité de la prestation rendue et marque le début des obligations de remboursement



Les bons réflexes pour se protéger des arnaques

- Lorsque cela est possible, il est essentiel que le réclamant prenne contact avec le professionnel pour essayer de résoudre sa situation **à l'amiable**
- Pour signaler un démarchage frauduleux
 - Numéro 33 700 (SMS frauduleux)
 - ou site <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>
 - ou plateforme <https://signal.conso.gouv.fr>
- S'il y a litige malgré tout :
 - Faire un signalement sur : <https://signal.conso.gouv.fr>
 - Signaler l'entreprise RGE : <https://france-renov.gouv.fr/signalement>
 - Médiateurs de la consommation ou conciliateur de justice (< 5 000 €)
 - Associations de consommateurs (UFC Que Choisir...) pour me faire accompagner



Exemples de sanctions

- **Démarchage téléphonique illicite**

Sanctions administratives (DGCCRF) :

- Jusqu'à 75 000 € d'amende (personne physique)
- Jusqu'à 375 000 € d'amende (personne morale)



- **Utilisation frauduleuse des données**

Sanctions pénales :

- 1 à 7 ans de prison
- 3000€ à 750 000€ d'amende
- +/- peines complémentaires en cas d'abus de faiblesse



Conclusion

- Fraude à la rénovation énergétique = tous concernés !

En cas de doute
sur un devis

Si vous avez
déjà un projet

Si vous vous
interrogez

Venez prendre conseil
(neutre et gratuit)



Pas de honte à avoir



Pour aller plus loin

- Guide d'orientation des particuliers face aux fraudes à la rénovation énergétique
 - <https://librairie.ademe.fr/societe-et-politiques-publiques/6563-guide-d-orientation-des-particuliers-face-aux-fraudes-a-la-renovation-energetique.html>
- Guide détaillé des fraudes fréquemment rencontrées par les particuliers dans la rénovation énergétique
 - <https://librairie.ademe.fr/7118-guide-detaille-des-fraudes-frequemment-rencontrees-par-les-particuliers-dans-la-renovation-energetique.html>
- Guide Quali'ENR: Se prémunir contre les fraudes, comment se protéger ?
 - <https://www.qualit-enr.org/mediatheques/stop-eco-delinquance-se-premunir-contre-les-fraudes-comment-se-proteger/>



Nous contacter

05 34 46 61 00

infoenergie@agglo-muretain.fr



The screenshot shows the website of Agglo Muretain. The header includes the logo and navigation links: MON AGGLO, HABITAT, SERVICES AUX FAMILLES, GESTION DES DÉCHETS, and TRANSITION ÉCOLOGIQUE (highlighted with an orange arrow). Below the navigation bar is a large image of hands recycling paper. To the right, a sidebar titled 'LA TURBINE' contains links to 'Agenda', 'Éco-geste', and 'À voir / À lire'. The main content area features 'Actualités' with two posters: 'RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE' and 'Le Festival Vert demain'. At the bottom, there is a section 'En 1 clic' with icons for 'Annuaire', 'Cantines', and 'Emplois'. The footer contains the Agglo Muretain logo and the France Rénov' logo.

Actualités

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE
Salle du Foot LE FAUGA Mardi 4 MARS > 19h00 la turbine
TOUT SAVOIR SANS SE FAIRE AVOIR !

2025 LE FESTIVAL REVIENT
Vert demain
ANIMATIONS GRATUITES 16 & 17 MAI À MURET
LE FESTIVAL VERT DEMAIN REVIENT POUR UNE ÉDITION 2025 !

En 1 clic

- Annuaire
- Cantines
- Emplois

LA TURBINE

- Agenda
- Éco-geste
- À voir / À lire

France Rénov'



Merci de votre attention

Place aux questions



la turbine



Adoptez les bons réflexes

VUE D'ENSEMBLE DES FRAUDES

Problématiques contractuelles

Modalité de mise en relation

- Démarchage téléphonique
- Démarchage à domicile
- Vente sur salon / foire

- Document contractuel absent ou non conforme
- Présence d'une clause abusive ou indiquant l'abandon du droit de rétractation
- Non respect du droit de rétractation

Pratiques commerciales

- Utilisation frauduleuse des données
- Pratiques commerciales trompeuses
- Pratiques commerciales agressives

Réalisation d'audits et de travaux

- Non respect du contrat
- Mauvaise réalisation d'un audit
- Sous-traitance irrégulière
- Malfaçon