

TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

# Rénovez votre logement en toute tranquillité



**VOUS SOUHAITEZ RÉALISER DES TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ? VOICI QUELQUES CONSEILS POUR MAÎTRISER VOTRE PROJET EN TOUTE SÉRÉNITÉ ET ADOPTER LES BONS RÉFLEXES.**

## PRÉPAREZ SEREINEMENT VOTRE PROJET

Pour être accompagné pour vos travaux de rénovation énergétique, prenez contact avec un **Conseiller France Renov'**. Il vous conseille et vous guide gratuitement sur :

- › le diagnostic des travaux;
- › les aides à mobiliser;
- › la recherche de contacts d'artisans locaux.

— Rendez-vous sur [france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr)

- ! Prenez le temps de la réflexion : ne signez aucun devis ou prêt à la consommation dans la précipitation. Comparez avec
- d'autres offres et méfiez-vous des offres trop attrayantes.

## RÉALISEZ VOTRE PROJET EN CONFIANCE

Pour toute demande d'aide, **créez votre compte vous-même**. Vous pouvez ensuite désigner l'entreprise comme mandataire pour être aidé. En raison des risques d'usurpation d'identité, les entreprises ne sont pas habilitées à créer un compte à votre place, ni à utiliser vos données fiscales ou vos coordonnées.

### BON À SAVOIR

Si vous êtes mal à l'aise avec les démarches numériques, rapprochez-vous des maisons France Services ou du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre commune.

En cas de difficultés lors des travaux (entreprise qui abandonne le chantier, défaut de travaux, etc.), contactez la répression des fraudes sur le site [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr) et/ou la Maison du droit la plus proche de chez vous.

## RÉCEPTIONNEZ VOS TRAVAUX AVEC VIGILANCE

Avant de signer la réception des travaux, **vérifiez leur conformité**. Assurez-vous, par exemple, que les équipements installés correspondent bien au devis.

En cas de litige, contactez le médiateur de la consommation, qui vous orientera et vous guidera.

— Pour en savoir plus,  
rendez-vous sur [france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr)

## Vous êtes la cible de démarchages ?

### Soyez vigilant !

Les administrations ne démarchent pas pour les travaux. En aucun cas une entreprise ne peut se revendiquer de l'Anah ou d'un organisme public pour vous démarcher.

### RECONNAÎTRE LES 3 TYPES DE DÉMARCHAGE :

#### Téléphone :

Le démarchage téléphonique est interdit par la loi.

#### Internet :

Ne laissez pas vos coordonnées personnelles et identifiants fiscaux sur les sites internet de rénovation. Avec ces informations, un tiers malveillant pourrait demander des aides d'État à votre place.

#### À domicile :

- › Ne signez rien lors de la 1<sup>re</sup> visite.
- › Prenez le temps de faire des devis comparatifs. Prenez contact avec un Conseiller France Renov', qui pourra vous orienter vers des artisans locaux.
- › Veillez à ce que le délai de rétractation de 15 jours soit mentionné sur les documents.
- › Ne donnez jamais vos informations personnelles lors d'un démarchage. Le démarcheur ne doit pas repartir avec des copies de vos informations fiscales, vos revenus, etc.

Quelles sont  
les arnaques  
fréquentes ?



- ✗ Des devis et des factures non conformes ou incompréhensibles
- ✗ Des crédits cachés
- ✗ Des labels de qualité mensongers
- ✗ Des manquements à la législation des droits des consommateurs