



# COMMUNIQUE DE PRESSE

## Limousin — Octobre 2012



### MEFIEZ-VOUS DES DEMARCHAGES ABUSIFS

L'ADEME et l'Espace INFO-ENERGIE de Tulle réitèrent leur mise en garde. De nouvelles démarches abusives ont été recensées en Corrèze pour la vente de panneaux photovoltaïques.

**Avant de décider d'un investissement de plusieurs dizaines de milliers d'euros, il faut comparer !**

Nous constatons aujourd'hui des démarches commerciales très entreprenantes. Notre conseil : ne signez jamais une commande sous la pression d'un commercial, prenez toujours le temps de demander plusieurs devis et comparez-les avant de prendre une décision. Il est courant que les devis pour une même prestation, aillent du simple au double. Et n'oubliez pas que, si vous êtes démarché et que vous regrettez d'avoir signé trop vite, vous avez un délai de sept jours de rétractation pour faire annuler la commande.

Les particuliers sont régulièrement démarchés au téléphone puis à la maison pour installer des « kits » combinant panneaux photovoltaïques pour la production d'électricité et ballons thermodynamiques pour la production d'eau chaude sanitaire. Les prix de vente constatés sont deux fois supérieurs à une moyenne considérée comme compétitive, les informations techniques et financières affichées insuffisantes.

Avant de signer et de s'engager sur des montants de travaux importants, l'ADEME et le réseau des 8 Espaces Info Energies régionaux rappellent les précautions à prendre pour prévenir toute mauvaise surprise.

## 1. Les bonnes questions à poser lors d'un démarchage par téléphone ou à domicile :

- a. Quelle est la puissance de l'équipement proposé ?
- Attention à la puissance installée. La référence n'est pas la surface de panneaux installés mais bien la puissance globale de l'équipement. En effet, des panneaux d'une même surface peuvent avoir un rendement différent.
- b. Quelle est l'entreprise qui va réaliser les travaux ?
- c. Avez-vous une réalisation à proximité que je pourrai visiter ?
- d. Avez-vous les coordonnées de certains de vos clients que je pourrai interroger sur leur satisfaction de vos services ?
- e. Pouvez-vous me donner une copie du contrat d'assurance de l'entreprise qui réalisera les travaux pour les mentions suivantes :
- Garantie de bon fonctionnement. En cas de défauts entraînant un mauvais fonctionnement des installations ou équipements, l'entreprise doit procéder aux réparations, et ce pendant les deux ans qui suivent.
- Garantie de parfait achèvement. Pendant un an à partir de la fin des travaux, l'entreprise peut toujours être amenée à revenir faire des réparations liées à une mauvaise finalisation.
- Responsabilité civile décennale. Pour pouvoir réaliser des travaux de restauration ou de construction, en France, il est obligatoire de posséder une responsabilité civile décennale. Celle-ci doit être souscrite avant le début d'un chantier.

## 2. Les prix constatés des énergies renouvelables

### Photovoltaïque (source Observatoire photovoltaïque ADEME – HESPULS 2011)

- Pour 10 m<sup>2</sup> :
  - environ 1000 Wc ou 1 kWc,
  - entre 3100 et 4100 euros TTC (matériel + pose du matériel),
  - entre 1000 à 1500 euros pour le coût du raccordement au réseau,
  - 62,43 euros TTC par an de charges d'accès au réseau électrique,
  - entre 1800 et 3000 euros TTC tous les 8 à 10 ans pour renouveler l'onduleur,
  - soit entre 8950 et 12850 euros TTC pour les 20 premières années de fonctionnement de l'installation.
- Pour entre 25 et 30 m<sup>2</sup> :
  - environ 3000 Wc ou 3 kWc,
  - entre 9300 et 12300 euros TTC (matériel + pose du matériel),
  - entre 1000 à 1500 euros pour le coût du raccordement au réseau,
  - entre 62,43 et 66,88 euros TTC par an de charges d'accès au réseau électrique,
  - entre 1800 et 3000 euros TTC tous les 8 à 10 ans pour renouveler l'onduleur,
  - soit entre 15149 et 21138 euros TTC pour les 20 premières années de fonctionnement de l'installation.

### Chauffe – eau thermodynamique sur air

Le coût de ces équipements varie entre 2500 et 4500 euros TTC posés, leur efficacité dépend de l'endroit où l'air chaud est puisé, du bon dimensionnement du ballon d'eau chaude.

## 3. Les qualifications des professionnels

Votre interlocuteur possède-t-il une assurance professionnelle et des qualifications (Reconnu Grenelle Environnement) ?

---

[www.limousin.ademe.fr](http://www.limousin.ademe.fr) / [www.infoenergie.org](http://www.infoenergie.org)

#### **Contacts :**

Pierre Peyrat, Conseiller INFO-ENERGIE / [infoenergie\\_cpie19@yahoo.fr](mailto:infoenergie_cpie19@yahoo.fr)

05 55 20 88 96

Marie-Jeanne Le Castrec, chargée de communication ADEME / [marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr](mailto:marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr)

Cédric Sous, coordinateur régional des Espaces INFO-ENERGIE / [cedric.sous@ademe.fr](mailto:cedric.sous@ademe.fr)

05 55 79 39 34

#### 4. Attention aux contrats

En plus du matériel, mieux vaut clarifier certains points tels que les frais de pose, de prêt, de raccordement etc.

#### 5. Les aides en vigueur

Qu'il s'agisse de Crédit d'Impôts Développement Durable, d'Eco-Prêt à taux zéro ou d'aides régionales, mieux vaut vérifier les informations qui sont communiquées par le commercial.

**Contacts :**

Pierre Peyrat, Conseiller INFO-ENERGIE / [infoenergie\\_cp1e19@yahoo.fr](mailto:infoenergie_cp1e19@yahoo.fr)

05 55 20 88 96

Marie-Jeanne Le Castrec, chargée de communication ADEME / [marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr](mailto:marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr)

Cédric Sous, coordinateur régional des Espaces INFO-ENERGIE / [cedric.sous@ademe.fr](mailto:cedric.sous@ademe.fr)

05 55 79 39 34

L'Espace INFO-ENERGIE vous propose une liste des informations à connaître impérativement avant de s'engager. Cette liste peut paraître impressionnante mais elle confirme que deux lignes sur un bon de commande ne suffisent pas. Vous pouvez contacter l'Espace INFO-ENERGIE pour qu'elle vous soit expliquée en amont de votre rendez-vous.

Une fois le bon de commande signé et le délais de rétractation écoulée, l'aide apportée par l'Espace INFO-ENERGIE sera extrêmement limitée. Aussi, il est important de prendre connaissance de cette liste afin d'être prêt à poser toutes les questions nécessaires à votre interlocuteur.

A l'issue du rendez-vous vous pourrez contacter l'Espace INFO-ENERGIE pour étudier la proposition commerciale en toute objectivité puisque vous n'aurez rien signé !

*Coordonnées du réseau sur : [infoenergie.org](http://infoenergie.org)*

*Réseau national de 500 conseillers créé par l'ADEME pour le renseignement des particuliers sur la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables dans l'habitat.*

---

[www.limousin.ademe.fr](http://www.limousin.ademe.fr) / [www.infoenergie.org](http://www.infoenergie.org)

**Contacts :**

Pierre Peyrat, Conseiller INFO-ENERGIE / [infoenergie\\_cp1e19@yahoo.fr](mailto:infoenergie_cp1e19@yahoo.fr)

05 55 20 88 96

Marie-Jeanne Le Castrec, chargée de communication ADEME / [marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr](mailto:marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr)

Cédric Sous, coordinateur régional des Espaces INFO-ENERGIE / [cedric.sous@ademe.fr](mailto:cedric.sous@ademe.fr)

05 55 79 39 34

## Liste des éléments à connaître avant d'investir dans un équipement de panneaux solaires photovoltaïques.

### Sur l'aspect technique :

- Comparer les rendements en fonction du type de silicium des panneaux
- Vérifier que l'ensoleillement moyen de la région assure un bon rendement
- Vérifier qu'orientation et inclinaison de la toiture assurent un bon rendement
- S'assurer qu'il n'y a pas de brouillard récurrent (coteaux)

### Sur l'aspect commercial :

- Faire faire trois devis descriptifs et estimatifs détaillés
- Comparer les services (raccordement EDF, crédit d'impôt, etc...)
- Exiger une copie en cours de validité de l'attestation décennale
- Comparer les coûts au watt crête installé (pas à la surface).
- Exiger un délai de fin de travaux
- Vérifier les normes des équipements
- Faire figurer le montant du crédit d'impôt au jour de la signature (actuellement 11% avec un plafond de dépenses de 3200€ par KWc de puissance)
- Ne jamais verser d'argent sous quelque forme que ce soit à un démarcheur.
- Mettre à profit la semaine de rétractation dans le cas d'un démarchage

**Attention, un devis signé a valeur de commande**

### Sur l'aspect du crédit

- Ne pas signer de crédit lors du démarchage. Prenez le temps de comparer avec les établissements bancaires qui seront le plus souvent nettement moins chers
- Éviter le crédit revolving

### Ne pas oublier les frais d'entretien

- Nettoyage au moins annuel de panneaux
- L'onduleur doit être changé tous les 10 ans environ (coût moyen =1500€)
- A savoir: un panneau photovoltaïque a une durée de vie moyenne de 25 ans

### Sur l'aspect des démarches administratives de faire en temps voulu :

- La déclaration de travaux préalables en mairie
- La demande de contrat de raccordement (ERDF)
- La demande de contrat d'obligation d'achat (votre fournisseur d'électricité)

### Sur le raccordement effectif de prendre en compte:

- Un délai minimum de 3 mois
- Un coût entre 800 et 1000€ suivant les devis d'ERDF
- Que le contrat a une durée de 20 ans et sera réévalué annuellement

### Sur les assurances, de prendre en compte :

- Qu'une telle installation doit être intégrée au contrat multirisque habitation
- Que l'assurance responsabilité civile est exigée par ERDF

[www.limousin.ademe.fr](http://www.limousin.ademe.fr) / [www.infoenergie.org](http://www.infoenergie.org)

#### Contacts :

Pierre Peyrat, Conseiller INFO-ENERGIE / [infoenergie\\_cp19@yahoo.fr](mailto:infoenergie_cp19@yahoo.fr)

05 55 20 88 96

Marie-Jeanne Le Castrec, chargée de communication ADEME / [marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr](mailto:marie-jeanne.lecastrec@ademe.fr)

Cédric Sous, coordinateur régional des Espaces INFO-ENERGIE / [cedric.sous@ademe.fr](mailto:cedric.sous@ademe.fr)

05 55 79 39 34