

## Démarchage par téléphone ou à domicile : comment réagir ?

Plusieurs entreprises nous démarchent actuellement par téléphone ou à domicile sur notre territoire. Ils proposent des panneaux solaires, le nettoyage des toitures ou encore des travaux d'isolation. Problème : les prestations proposées ne correspondent pas toujours à un besoin réel, ne sont pas faits dans les règles de l'art et les aides annoncées ne sont pas toujours au rendez-vous. **La règle : toujours se renseigner au bon endroit avant de s'engager !**

La Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées, l'Espace INFO ENERGIE Béarn et l'ADIL 64 vous invitent à la prudence et à suivre quelques recommandations :

- **Ne donnez pas votre accord immédiatement, ne signez rien sans prendre le temps de réfléchir**, même s'il vous est proposé une remise alléchante si vous acceptez le jour-même. Prenez conseil auprès des bons interlocuteurs pour échanger sur le réel intérêt des travaux dans votre situation. **Les opérations à 1€ peuvent être attractives, mais elles cachent parfois des revers.** Gardez à l'esprit qu'une signature = une validation, il arrive même que derrière l'accord pour une simple « étude » se cache en réalité un bon de commande.
- **Ne croyez jamais les entreprises qui affirment intervenir au nom de l'ADEME, du Conseil régional, de la commune ou même de tout organisme public ou parapublic : ils ne cautionnent aucun démarchage à domicile** proposant des travaux, des équipements ou des diagnostics énergétiques.
- **Si vous êtes démarché** : contactez rapidement l'Espace INFO ENERGIE, membre du réseau FAIRE le plus proche de chez vous ou la Maison de l'Habitat et du Projet Urbain pour faire le point sur la pertinence des travaux proposés et les aides auxquelles vous êtes réellement éligibles.
- **Si vous venez à acheter un produit ou service suite à un démarchage**, le professionnel doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite. Vous n'êtes engagé que par la signature de cette offre par écrit ou lorsque vous avez donné votre consentement par voie électronique.
- **Si vous avez signé un document et avez un doute** : vous avez 14 jours pour vous rétracter (un coupon de rétractation est obligatoirement joint au document signé). Passé ce délai, contactez rapidement une association de consommateur ([www.service.public.fr](http://www.service.public.fr)). Attention, sur un salon ou une foire ce délai n'existe pas, ne signez aucun document sur un stand.
- **Si vous ne souhaitez plus être dérangé au téléphone**, des recours sont possibles, comme vous inscrire gratuitement sur le **dispositif BLOCTEL** mis en place par les pouvoirs publics.
- **En cas d'un démarchage abusif ou trompeur avéré** : signalez-le à la gendarmerie ou la DDCSPP. Pour rappel, le fait de mettre en œuvre une pratique commerciale déloyale, c'est-à-dire trompeuse ou agressive, est puni de 2 ans de prison et de 300 000 € d'amende.

Ces pratiques ne doivent pas vous empêcher de faire confiance aux artisans et dans les produits proposés. Il suffit d'être bien accompagné pour rénover sereinement.

### ***Zoom sur le cadastre solaire du Béarn***

La Communauté de Communes du Haut-Béarn et la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées ont décidé de s'associer afin de créer un cadastre solaire commun et missionné la société In Sun We Trust pour le mener à bien. L'objectif : permettre à chacun d'être informé, conseillé et accompagné de manière objective et indépendante lorsque l'on envisage d'équiper une toiture en panneaux solaires photovoltaïques ou thermiques, au moyen d'une application.

Il suffit de renseigner son adresse sur le site internet de l'application pour que ce dernier identifie la toiture concernée. L'application propose alors :

- D'estimer le potentiel solaire de sa toiture (thermique et photovoltaïque) et en particulier la surface exploitable, le coût et la rentabilité d'une installation solaire sur cette surface ;
- D'accéder par chat, mail ou téléphone à des experts répondant à toute question sur les installations solaires, notamment au sujet des démarches administratives nécessaires (localement des organismes sont également à votre écoute, voir ci-après);
- Si vous le souhaitez, d'être mis en relation avec des installateurs locaux, RGE, et identifiés comme compétents et compétitifs.



Il est consultable à l'adresse suivante :  
<https://bearn.insunwetrust.solar/>

#### **Quelques contacts et liens utiles :**

- **Maison de l'Habitat et du Projet Urbain : 05 59 82 58 60, 18 rue des cordeliers à Pau >>** Service de l'agglomération de Pau sur les aides publiques locales et l'accompagnement aux travaux d'économies d'énergie
- **Espace INFO ENERGIE Béarn, membre du réseau FAIRE : 05 59 14 60 64 et** [www.infoenergie64.org](http://www.infoenergie64.org) >> Service Public d'information et de conseils techniques et financiers sur les travaux d'économies d'énergie
- **ADIL 64 : 05 59 02 26 26, 7 rue Camy 64000 Pau >>** Conseils juridiques, financiers et fiscaux sur le logement. Plaquette d'information : [https://www.anil.org/fileadmin/ANIL/Editions\\_grand\\_public/que\\_trouver\\_dans\\_devis\\_facture.pdf](https://www.anil.org/fileadmin/ANIL/Editions_grand_public/que_trouver_dans_devis_facture.pdf)
- **Page ADEME :** <https://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/habitation/dossier/demarchage-malfacons-litiges-faire/travaux-renovation-energetique-demarchage-abusif-telephone-a-domicile-comment-reagir>
- **www.service-public.fr**
- **Code de la consommation** sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)