

i comme info

JUIN 2017 N°125

SE FAIRE DÉPANNER SANS ÊTRE ARNAQUÉ

Urgence plomberie, serrurerie, téléphonie...

- Choix de l'entreprise
- Prix
- Devis
- Recours...



LES PIÈGES À ÉVITER

LES BONS RÉFLEXES À ADOPTER

GARDE D'ENFANTS

Nos conseils pour ne pas galérer à la rentrée

#SCOLARITÉ

Étudier à l'étranger : démarches, coût, aides...

#SOCIAL

Logement HLM : les conditions d'attribution

#RETRAITE

Comment la demander en ligne

#IMMOBILIER

Vendre en viager, avantages et limites

#GUIDE D'ACHAT

Bien choisir son vélo électrique

SE FAIRE DÉPANNER sans se faire arnaquer

NOS EXPERTS



Vincent DESIGNOLLE
*Directeur de cabinet
à la DGCCRF*



Frédéric COLIN
*Directeur général
de Fichet*



Guillaume HUSER
*Président de
HomeServe France*



Stive JAQUI
*Patron de
SJ Bâtiment*



Philippe DEBOUZY
*Conseil national des professions
de l'automobile (CNPA)*



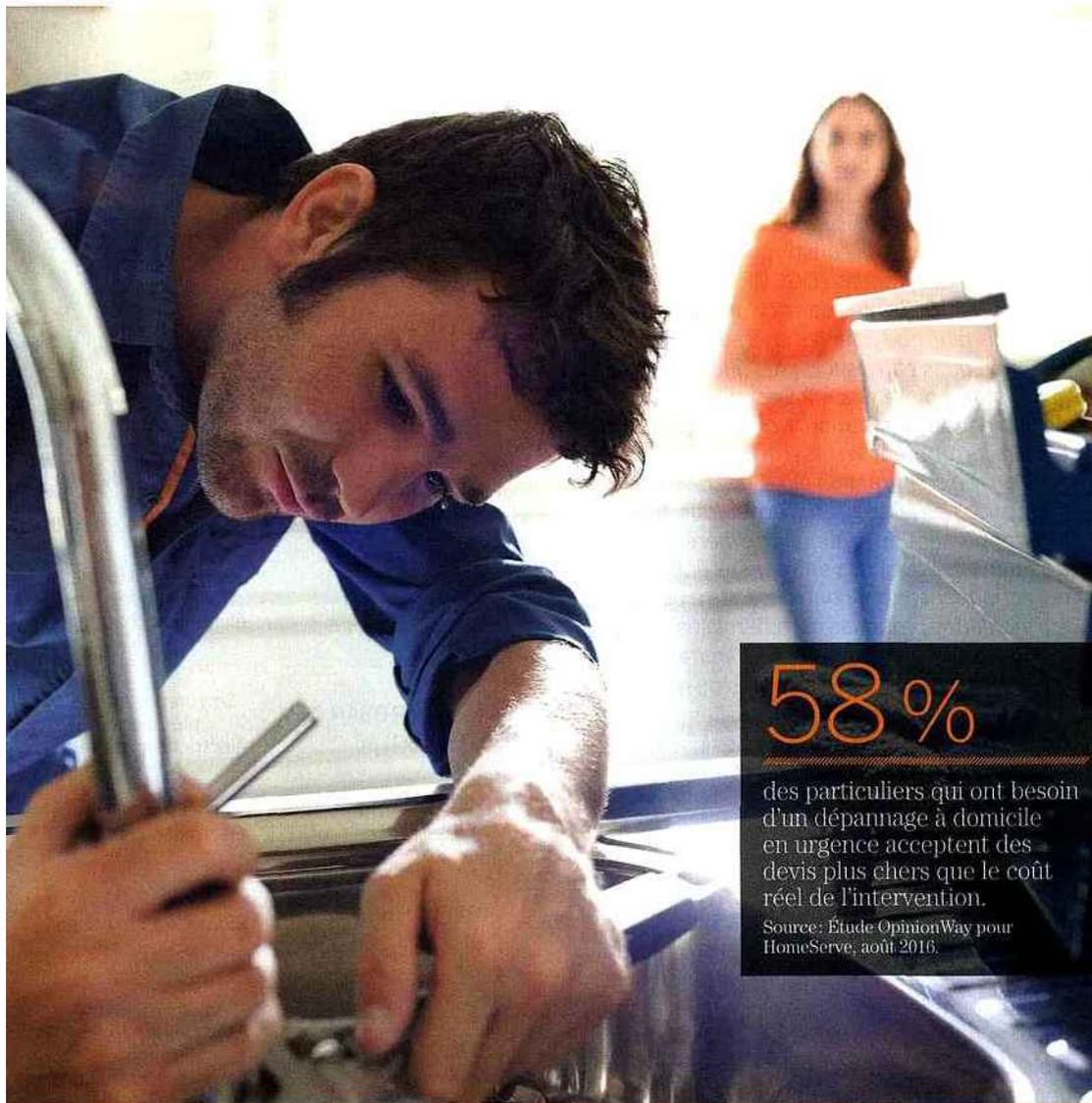
Martine BOCQUILLON
*Fondatrice de
Point Service Mobiles*



Olivier GAYRAUD
*Spécialiste télécoms de
l'association Consommation,
Logement et Cadre de Vie (CLCV)*



TOUTE SITUATION D'URGENCE PROVOQUÉE
PAR LES PETITES PANNES DOMESTIQUES NOUS
REND VULNÉRABLES FACE AUX DÉPANNEURS
MAL INTENTIONNÉS. LES CLÉS POUR
MAÎTRISER LA RÉPARATION ET SA FACTURE.



58%

des particuliers qui ont besoin
d'un dépannage à domicile
en urgence acceptent des
devis plus chers que le coût
réel de l'intervention.

Source: Étude OpinionWay pour
HomeServe, août 2016.

Serrurerie, plomberie : que faire en cas d'urgence ?

La panique est souvent mauvaise conseillère. Les escrocs qui sévissent dans le secteur du dépannage à domicile (plombier, serrurier, chauffagiste, électricien) en profitent pour facturer à prix d'or des prestations souvent inutiles, quand ils ne les provoquent pas eux-mêmes ! « En 2016, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a enregistré près de 9 000 plaintes dans ce domaine, soit deux fois plus que pour les opérateurs téléphoniques et trois fois plus que pour les garagistes, pointe Vincent Designolle, directeur de cabinet de l'institution. Nos enquêtes de terrain corroborent le ressenti des particuliers, avec un taux d'infraction élevé (53,6 % des entreprises en 2015). Nous observons aussi le développement de pratiques délibérément frauduleuses, avec des entreprises éphémères qui échappent à tout contrôle. Face à ce fléau, qui induit des pratiques commerciales trompeuses, voire agressives, et limite considérablement les possibilités de recours, nous avons lancé la campagne *Faites-vous dépanner, pas arnaquer !* » Voici les bases et les astuces des experts de *Dossier familial* pour limiter les risques d'arnaque.

AUTANT QUE POSSIBLE, SORTIR DE L'URGENCE

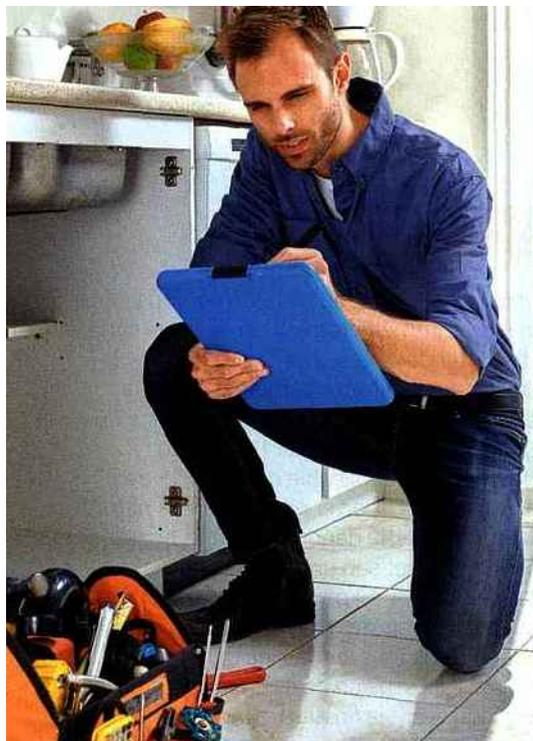
Par exemple, en dormant à l'hôtel ou chez un proche, au lieu d'appeler un serrurier ou une société multidépannage en pleine nuit. Idem pour les fuites. « Une fois la situation sécurisée (voir encadré p. 23), rares sont les cas où le dépannage ne peut pas attendre quelques

ÉVIER BOUCHÉ, PORTE QUI CLAQUE... L'INTERVENTION RAPIDE D'UN PROFESSIONNEL À DOMICILE EST INÉVITABLE. CONDUITE À TENIR POUR LIMITER LES ABUS DE DÉPANNEURS PARFOIS PEU SCRUPULEUX. Par Laurence Ollivier

Ces sites spécialisés travaillent avec un réseau d'artisans indépendants

Sites internet (avec l'application pour téléphone mobile et le numéro de téléphone)	Prestations
DEPANNETMOI.FR	Plomberie, électricité, chauffage
EN-JO.FR Application En'jo 01 78 90 10 00	Serrurerie, vitrerie, plomberie, électricité, chauffage
HELLOARTISAN.COM 01 85 09 11 36	Serrurerie, vitrerie, plomberie, électricité, chauffage
HELLOCASA.FR Application hellocasa 01 76 44 02 32	Plomberie, électricité, chauffage
MYPLOMBIER.COM 01 80 73 01 64	Plomberie, chauffage
PLOMBIER.COM 0 800 08 44 44 (appel gratuit)	Volets roulants, serrurerie, vitrerie, plomberie, électricité, chauffage

© KURHAN/GETTY IMAGES



heures, analyse Guillaume Huser, président de HomeServe France, spécialiste des services d'assistance et de réparation pour la maison qui a lancé en septembre dernier le site internet Depannetmoi.fr. *Sortir de l'urgence permet de procéder aux travaux posément, de jour et en semaine, en prenant le temps de ne faire réparer que ce qui est utile à l'instant T, et ainsi d'abaisser le coût de l'intervention.»*

NE PAS APPELER LE PREMIER NUMÉRO VENU

Ne contactez jamais le numéro qui figure entre celui des pompiers et celui de la police sur des cartes à l'allure officielle distribuées dans les

LES SITES INTERNET POUR TROUVER UN DÉPANNAGE AU FORFAIT

sélectionnés ou évalués, ou avec des salariés. Sauf situation atypique, vous réalisez en ligne un autodiagnostic en quelques clics pour connaître le prix à payer, l'heure et le jour d'intervention de l'artisan.

Zone d'intervention	Nature du devis en ligne	Délais d'intervention	Responsabilité du site concernant la prestation effectuée	Possibilité d'évaluer les travaux
France entière	Prédevis en ligne selon vos informations. Si le prestataire qui vient chez vous l'augmente, vous pouvez refuser la prestation sans frais. Facturation après la fin de la prestation	24 à 48 heures	Non (simple mise en relation)	Non
Île-de-France, Alpes-Maritimes	Tarifs forfaitaires fixes et garantis, sauf pour les pannes nécessitant un diagnostic sur place. Dans ce cas, vous devrez valider un nouveau devis sur la plateforme	Moins de 2 heures avec géolocalisation du réparateur	Oui	Oui
Île-de-France, PACA, Rhône-Alpes	Devis fournis par des artisans qui paient pour proposer leur offre sur le site	2 à 5 heures	Non (plutôt une logique d'annuaire professionnel)	Oui, les avis clients sont certifiés par la norme NF Z74-501
France entière	300 interventions forfaitisées, paiement immédiat	24 à 48 heures	Non	Oui
Île-de-France	1600 devis en ligne, paiement immédiat. Si le prestataire augmente le devis à son arrivée et que vous refusez l'intervention, vous payez le déplacement	Moins de 4 heures	Non	Oui
Île-de-France	Tarif fixe de 149 euros pour diagnostic téléphonique, déplacement, 1 heure de main-d'œuvre, petites fournitures et garantie un an, forfait ou devis sur place	Moins de 2 heures	Oui (les dépanneurs sont salariés)	Non



En prenant le temps, j'ai économisé 1 000 euros

Marie GAZON
Ile-de-France



Il y a quelques mois, le locataire de mon appartement, en banlieue parisienne, me signale une fuite au ballon d'eau chaude. Je trouve un plombier sur Internet. Le site avait une bonne apparence. Le plombier se rend sur place pour un diagnostic et m'annonce

qu'il faut changer le ballon. Le devis s'élève à 1 200 euros! Je lui demande un petit temps de réflexion et pianote sur Internet. Sur Myplombier.com, mon interlocuteur me demande de lui envoyer une photo. Verdict : pour lui, inutile de changer le ballon, il suffit de remplacer une pièce, et son devis s'élève à 191 euros. Je rappelle immédiatement l'artisan, toujours sur place, et annule son intervention. Bilan : 1 009 euros économisés. Six mois après la réparation, l'ancien ballon ronronne comme au premier jour!

boîtes aux lettres ou affichées dans les halls d'immeuble. Attention aux autocollants opportunément visibles sur les gouttières et les rideaux de fer. Si vous utilisez Internet, fuyez les sites qui apparaissent tout en haut des moteurs de recherche et annuaires. « *Seuls des escrocs peuvent payer le prix fort pour remonter en tête des résultats quand les internautes tapent serrure + urgence + le nom d'un quartier ou d'une ville* », commente Frédéric Colin, directeur général de Fichet. Plus grave, derrière certaines officines multidépannages domiciliées à l'étranger, le grand banditisme tire parfois les ficelles. S'il n'y a personne alentour pour vous aiguiller vers un artisan de confiance, vous pouvez passer par l'une des plateformes Internet ou applications présentées dans le tableau (voir p. 21). À moins d'être rebuté par ces Uber du dépannage à domicile... Dans ce cas, sachez que, depuis le 1^{er} avril dernier, tous les professionnels doivent afficher leurs tarifs dans leurs locaux et sur leur site internet (arrêté du 24 janvier 2017).

EXIGER UN DEVIS ET LE DÉCORTIQUER

Si vous passez par une plateforme, vous obtiendrez immédiatement un devis en ligne. En tout état de cause, avant tous travaux, le professionnel doit vous remettre un devis détaillé, et ce, dès le premier euro (arrêté du 24 janvier 2017, modifié par l'arrêté du 28 février 2017, applicable depuis le 1^{er} avril 2017). Il doit comporter notamment la nature des réparations, la dénomination, la quantité, le prix unitaire et son unité (le taux horaire de la main-d'œuvre, etc.) pour chaque prestation, ainsi que les frais de déplacement, s'ils existent. Dans tous les cas, ne donnez jamais votre feu vert sans un devis en main. Et ne payez rien avant la fin des travaux.

RESTER SUR SES GARDES PENDANT L'INTERVENTION

Casse de matériel, vol... pas question de laisser le professionnel sans surveillance. « *Certains n'hésitent pas à défoncer les portes comme des cambrioleurs pour vous facturer une prestation à 2 500 euros et plus* », dénonce par exemple Stive Jaoui, patron de SJ Bâtiment et adhérent chez Helloartisan.com. Parallèlement, renseignez-vous sur ce type d'incident et sa solution sur Internet, afin de ne pas vous laisser abuser. Ainsi, dans la plupart des cas, une porte claquée sans tour de clé peut être ouverte à l'aide d'une simple radiographie. Un dépannage qui, sauf mauvaise surprise, ne devrait donc pas coûter plus de 150 euros.

NE PAS ENGAGER D'AUTRES TRAVAUX À CHAUD

Une fois l'urgence traitée, donnez-vous le temps de la réflexion pour engager des travaux plus importants. Cela vous permettra de faire jouer la concurrence et de ménager vos finances. Si le dépanneur vous propose des travaux et pièces de rechange qui ne sont pas strictement nécessaires au traitement de votre urgence, vous bénéficiez de la protection de la réglementation sur le démarchage à domicile. En clair, vous ne devez rien payer pendant sept jours et vous disposez d'un délai de



PENSEZ-Y // Vous avez le droit de demander à conserver les pièces ou les appareils remplacés par le dépanneur. Un bon moyen d'indiquer votre méfiance concernant la facturation de prestations inutiles (arrêté du 24 janvier 2017 modifié par celui du 28 février 2017.)

rétractation de quatorze jours, à compter de la conclusion du contrat (articles L. 221-10 et 221-18 du Code de la consommation). Certains professionnels peu scrupuleux vous incitent à signer pour des travaux en vous promettant un remboursement par votre assurance. C'est souvent faux. Pour en avoir le cœur net, une seule solution : contactez votre assureur et ne signez rien sans son accord préalable.

SE DÉFENDRE SI LA FACTURE EXPLOSE TOUT DE MÊME

Face à un professionnel de bonne foi, tentez de trouver un accord amiable pour régler le litige. D'abord, en le contactant directement et en lui écrivant en recommandé avec avis de réception. Ensuite, en saisissant le médiateur de la consommation dont il relève et dont les coordonnées doivent figurer sur son site, son devis et sa facture. En cas d'échec ou si l'entreprise paraît frauduleuse, saisissez la DGCCRF par l'intermédiaire de son site (economie.gouv.fr/courrier/4219) ou localement (coordonnées sur economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP). Parallèlement, vous pouvez porter plainte auprès de la gendarmerie ou de la police.

EXEMPLES DE TARIFS EN SERRURERIE

	7 h – 17 h en semaine	17 h – 21 h en semaine et le samedi	21 h – 7 h et le dimanche
Ouverture d'une porte claquée	99 €	121 €	185 €
Ouverture d'une porte standard fermée à clé	169 €	195 €	274 €
Mise en sécurité d'une porte vandalisée	199 €	232 €	329 €

Source : En'jo pour des interventions en Île-de-France ou dans les Alpes-Maritimes.

POUR ÉVITER LES GALÈRES DANS L'URGENCE...

- ✓ Confier le double de ses clés à un voisin ou à un proche.
- ✓ Apprendre à sécuriser ses réseaux d'eau, de gaz et d'électricité : savoir où se situent les molettes d'arrêt des toilettes, les arrivées d'eau et de gaz, savoir mettre son tableau électrique hors tension.
- ✓ Télécharger les applications Hellocasa ou En'jo, ou demander les coordonnées d'artisans de confiance à son entourage. À défaut, relever ceux qui ont pignon sur rue, en préférant les artisans affiliés à un syndicat professionnel (Capeb, FFB) ou titulaire d'une qualification (RGE, Qualibat, etc.), puis vérifier leur existence sur des sites comme infogreffe.fr ou societe.com. Conserver ces coordonnées dans son téléphone portable ou dans son « cloud ».
- ✓ Se renseigner auprès de son assureur habitation sur l'option assistance pour les dépannages d'urgence.
- ✓ Appeler le fabricant de sa serrure, afin d'obtenir les coordonnées de l'installateur agréé le plus proche. Point Fort Fichet et Picard Serrures, par exemple, disposent de 220 magasins sur tout le territoire.