



**LES ARNAQUES à la CONSOMMATION
et
LA PRÉVENTION de la MALVEILLANCE**



Accueil - Introduction

Raphaël Giffard



LES « ARNAQUES à la CONSOMMATION » et LA PRÉVENTION de la MALVEILLANCE
Véronique Bruch et Adjudant-Chef Damien Legris

- 1 - Ce qui motive quelqu'un à commettre un acte de malveillance
- 2 - Inventaires des types d'arnaques et abus
- 3 - Les mécanismes psychologiques en jeu
- 4 - Comment éviter de se faire piéger
- 5 - Comment agir lorsque le mal est fait :
 - Règlement à l'amiable
 - Règlement judiciaire
- 6 – La vérité concernant « l'isolation à 1 euro »



Présentation des intervenants





Aides à la rénovation énergétique

Quelques repères

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Résumons avant de commencer

Chacun à droit à des aides

Ceux qui ont des revenus modestes
peuvent bénéficier de **bonus**
et en plus peuvent avoir **l'aide de l'ANAH**

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Sans condition de revenus

- ❑ **Le CITE** (Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique)
- ❑ **Les coups de pouces** chauffage et isolation
- ❑ **L'Eco prêt à taux zéro.**

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution



SYNTHESE DES AIDES FINANCIERES 2019 PROJET DE RENOVATION ENERGETIQUE



Tableau des aides cumulables selon les ressources

	Ménages ressources modestes et très modestes		Autres ménages
Aide ANAH agilité	X	-	-
Aide ANAH sérénité	-	X	-
Prime habiter mieux (via ANAH)	-	X	-
Prime énergie et « coup de pouce »	X	-	X
Aide collectivité si OPAH et PIG	-	X	-
Eco-PTZ	X		
TVA 5,5	X		
CITE	X		

Les différentes aides à la rénovation énergétique de mon logement sont-elles cumulables ?

Aides	Crédit d'impôt transition énergétique (CITE)	Eco-prêt à taux zéro	Aides de l'ANAH
Eco-prêt à taux zéro	Cumulables	-	-
Aides de l'ANAH	Cumulables : subventions à déduire du montant TTC des dépenses éligibles au CITE	Cumulables	-
Aides des collectivités locales	Cumulables : subventions à déduire du montant TTC des dépenses éligibles au CITE	Cumulables	Cumulables
Prime Energie	Cumulables	Cumulables	Non cumulables

Le Crédit d'impôt en 2019

Catégorie de travaux	Taux	Main-d'œuvre incluse dans le crédit d'impôt		Plafond de dépenses	
		Ressources modestes et très modestes	autres	Ressources modestes et très modestes	autres
Acquisition d' isolation thermique de parois opaques (murs, toiture, sol sur vide-sanitaire ou sous-sol)	30%	X	X	100 € TTC/m² en isolation par l'intérieur	
				150 € TTC/m² en isolation par l'extérieur	
Acquisition d'appareil de régulation et de programmation de chauffage	30%				
Acquisition de matériaux de calorifugeage	30%				
Acquisition d'équipements de raccordement à un réseau de chaleur	30%				
Réalisation d'un diagnostic de performance énergétique hors cadre réglementaire	30%				
Acquisition d'une chaudière à micro-cogénération gaz	30%			3350 € TTC	
Acquisition d'un système de charge pour véhicule électrique	30%				
Réalisation d'un audit énergétique comprenant des propositions dont une permet d'atteindre un très haut niveau de performance énergétique	30%				

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Crédit d'impôt pour la transition énergétique 2019

Catégorie de travaux		Taux	Main-d'œuvre incluse dans le crédit d'impôt		Plafond de dépenses	
			Ressources modestes et très modestes	autres	Ressources modestes et très modestes	autres
Acquisition de menuiseries extérieures en Simple vitrage remplacé par du double vitrage		15%			670 € TTC / menuiserie	
Acquisition d'équipements de chauffage ou de fourniture d'ECS utilisant le bois ou l' énergie hydraulique		30%	X			
Acquisition d'équipements de chauffage ou de fourniture d'ECS utilisant l' énergie solaire	Chauffe-eau solaire individuel (CESI) ou Système solaire combiné (SSC)	30%	X		1300 € TTC/m² de panneau	1000 € TTC/m² de panneau
	Aérosolaire	30%	X		520 € TTC /m² de panneau	400 € TTC /m² de panneau
	Hybride (Photovoltaïque + solaire thermique à fluide)	30%	X		520 € TTC /m² de panneau	400 € TTC /m² de panneau
					5 200 €	4 000 €
	Aérovoltaïque	30%	X		260 € TTC/m² de panneau	200 € TTC/m² de panneau
					5200 € TTC	4000 € TTC
Acquisition d'un système de fourniture d' électricité à partir d' énergie hydraulique		30%	X			
Acquisition d'une Pompe à chaleur (aérothermique ou géothermique - pas air/air) dédiée à la production de chauffage et ECS éventuellement associée		30%	X	X (pour l'échangeur sous-terrain en géothermie)		
Acquisition d'un chauffe-eau thermodynamique		30%			4000 € TTC	3000 € TTC
Dépose cuve à fioul		50%	X			
Acquisition d'une chaudière gaz à très haute performance énergétique		30%			3350 € TTC	

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Détail des aides selon les ressources (montants, plafonds de dépenses)

		Ménages ressources très modestes*	Ménage ressources modestes*	Autres ménages
ANAH Sérénité		45% des travaux	30% des travaux	-
		Plafond dépenses : 20 000 € HT	Plafond dépense : 20 000 € HT	-
Prime habiter mieux		10% du montant des travaux Plafond aide 2 000 €	10% du montant des travaux Plafond aide 1 600 €	-
ANAH Agilité		50% des travaux	35% des travaux	-
		Plafond dépenses : 20 000 € HT	Plafond dépenses : 20 000 € HT	-
Prime coup de pouce**	Acquisition d'une PAC, chaudière biomasse, SSC, PAC hybride ⁽¹⁾	4000 €		2500 €
	Acquisition d'une chaudière gaz THPE ⁽¹⁾	1200 €		600 €
	Raccordement à un réseau de chaleur ⁽¹⁾	700 €		450 €
	Isolation combles ou toiture	20 €/m²		10 €/m²
	Isolation plancher bas	30 €/m²		20 €/m²
Prime énergie et bonus**	Autres travaux de rénovation énergétique	Variable selon fournisseur		
Aide collectivité si OPAH		500 €		-
Eco-PTZ		Entre 10 000 et 30 000 € HT max selon nombre de travaux - Prêt sur 15 ans max		
CITE	Plafond de dépenses	8 000 € TTC pour 1 pers seule - 16 000 € TTC pour un couple + 400€/enfant		
	Menuiseries (SV)	15% (fourniture seule avec plafond de dépense/menuiserie)		
	Isolation	30% (fourniture et pose)		
	Chauffage, ECS	30% (fourniture et pose)		30% (fourniture seule)
	Dépose cuve fioul	50%		-

(1) pour le remplacement d'une chaudière gaz ou fioul autre qu'à condensation

La charte « **Coup de pouce Isolation** » prévoit des primes d'au moins :

	Isolation des combles et toiture	Isolation de planchers bas
Prime pour les ménages modestes	20 €/m ² d'isolant posé	30 €/m ² d'isolant posé
Prime pour les autres ménages	10 €/m ² d'isolant posé	20 €/m ² d'isolant posé

L'isolation à 1 €

L'isolation à 1 € est un dispositif qui est lié à la valorisation des certificats d'énergie (CEE). Les fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, fioul, carburants) doivent promouvoir les travaux d'économie d'énergie auprès des particuliers. Pour les encourager, ces fournisseurs accordent des aides financières sous forme de primes, bons d'achat, remise ...)

En début d'année, l'Etat a souhaité amplifier la rénovation énergétique des habitations par le biais de primes « coup de pouce économies d'énergie ».

Le « coup de pouce isolation » (comble perdu, rampants de toitures, planchers bas situés entre un volume chauffé et un sous-sol non chauffé, un vide sanitaire ou un passage ouvert), respecte une charte de l'Etat. Vous pouvez retrouver l'intégralité des offres Coup de pouces économie d'énergie sur le site du ministère de la transition écologique <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020>

Ménages	Ressources		Primes mini combles et toitures	Primes mini planchers bas
	Nombre de personnes	Plafonds		
Modestes	1	18 960 €	20 €/m2	30 €/m2
	2	27 729 €		
	3	33 346 €		
	4	38 958 €		
	5	44 592 €		
Autres	Sans condition de ressources		10 €/m2	20 €/m2

L'isolation à 1€ n'est pas une aide en tant que telle mais une offre commerciale basée sur le mécanisme des CEE. Le coût final des travaux d'isolation réduit peut aussi reposer sur un cumul d'aides comme par exemple le bénéfice du crédit d'impôt transition énergétique (CITE) et éventuellement des aides de l'ANAH Agilité pour les ménages modestes (sauf s'il s'agit de combles perdus)

La pompe à chaleur ou la chaudière à 1 €

La chaudière ou pompe à chaleur à 1 € est un dispositif qui est lié à la valorisation des certificats d'énergie(CEE). Les fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, fioul, carburants) doivent promouvoir les travaux d'économie d'énergie auprès des particuliers. Pour les encourager, ces fournisseurs accordent des aides financières sous forme de primes, bons d'achat, remise ...

En début d'année, l'Etat a souhaité amplifier la rénovation énergétique des habitations par le biais de primes « coup de pouce économies d'énergie ».

Le « coup de pouce chauffage » repose sur un système de prime à la conversion d'un ancien système de chauffage par un nouveau plus performant et doit respecter la charte de l'Etat. Vous pouvez retrouver l'intégralité des offres Coup de pouces économie d'énergie sur le site du ministère de la transition écologique <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020>

Tous les ménages peuvent bénéficier de cette offre. Les montants de primes attribués seront cependant différenciés en fonction du niveau de ressources et du type d'équipement. Les ménages les plus modestes bénéficieront de primes plus importantes.

Ménages	Ressources	
	Nombre de personnes	Plafonds
Modestes	1	18 960 €
	2	27 729 €
	3	33 346 €
	4	38 958 €
	5	44 592 €
Autres	Sans condition de ressources	

	<u>Revenus modestes</u>	<u>Sans condition</u>
<u>Remplacement d'une chaudière fioul, gaz, charbon (autres que condensation) par ...</u>		
<u>Chaudière bois</u> <u>Pompe à chaleur (air/eau, eau/eau, hybride)</u> <u>Chauffage solaire</u>	4 000 €	2 500 €
<u>Chaudière gaz très haute performance énergétique</u>	1 200 €	600 €
Raccordement à un réseau de chaleur (énergies renouvelables)	700 €	450€
<u>Remplacement d'un chauffage au charbon par ...</u>		
<u>Chauffage au bois très performant</u>	800 €	500 €
<u>Remplacement d'un convecteur électrique peu performant par ...</u>		
<u>Convecteur électrique à régulation électronique</u>	100 €	50 €

Attention aux arnaques !

Beaucoup de démarchages téléphoniques ... Soyez prudents et donnez-vous le temps de la réflexion. N'hésitez pas avant la signature du devis à demander des conseils techniques auprès de l'EIE (Espace Info Energie) le plus proche de chez vous. <http://www.bretagne-energie.fr/le-reseau-info-energie/ou-trouver-votre-conseiller-info-energie/>



L'ADIL 35
reste à votre disposition au
02.99.78.27.27
pour tout renseignement
complémentaire et peut vous
informer sur les aides

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

plafonds de ressources pour les **Bonus** de prime d'énergie et de primes coups de pouce (sachant qu'au dessus de ces plafonds chacun a des droits)

Nombre de personnes composant le ménage	< 1 ^{er} plafond	< 2 ^{ème} plafond
1	14 360	18 409
2	21 001	26 923
3	25 257	32 377
4	29 500	37 826
5	33 774	43 297
Par personne supplémentaire	+ 4 257	+ 5 454

QUI RÉALISE LES TRAVAUX ?

Les travaux doivent être réalisés par un professionnel RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) qui fournit également les matériaux. Trouver un professionnel RGE sur le site :

faire.fr/trouvez-un-professionnel

La durée maximale des travaux est de 3 ans à compter de l'émission de l'offre de prêt.

PEUT-ON CUMULER L'ÉCO-PTZ AVEC D'AUTRES DISPOSITIFS ?

L'Éco-PTZ peut notamment se cumuler avec :

- un Éco-PTZ complémentaire ;
- un prêt conventionné ;
- le Crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) pour les propriétaires occupants ;
- les aides de l'Anah ;
- les aides d'Action logement ;
- les aides des collectivités locales ;
- la déduction de charges pour la détermination des revenus fonciers des propriétaires bailleurs ;
- les primes énergie générées par les Certificats d'économie d'énergie.

LE VERSEMENT

Le versement de l'avance par l'établissement de crédit ou la société de financement peut s'effectuer en une ou plusieurs fois.

LE REMBOURSEMENT

Il s'effectue sur une durée de 15 ans quelles que soient les actions entreprises sauf si le bénéficiaire souhaite en réduire la durée (minimum de 3 ans). Tant que l'Éco-PTZ n'est pas intégralement remboursé, le logement ne peut pas être transformé en local commercial ou professionnel, ni affecté à la location saisonnière, ni utilisé comme résidence secondaire.

OÙ S'ADRESSER POUR OBTENIR UN ÉCO-PTZ

Seules les banques ayant signé une convention avec l'État

L'ADIL réunit l'État, les collectivités locales, Action Logement, des organismes d'intérêt général, des professionnels publics et privés concourant au logement et des représentants des usagers.

Agréée par l'État, l'ADIL s'appuie sur le centre de ressources de l'ANIL (Agence nationale pour l'information sur le logement) et vous offre un conseil complet, neutre et gratuit sur toutes les questions juridiques, financières et fiscales concernant votre logement.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

L'Éco-prêt à taux zéro

Financer vos travaux d'économies d'énergie

Dépliant complet à demander à l'ADIL

Octobre 2019



Pour contacter votre ADIL

0 820 167 500

Service 0,06 € / appel
• prix appel

www.anil.org

adil

Aides de l'ANAH

**Sont soumises à
conditions de ressources**

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Plafonds de ressources pour les aides ANAH et primes Habiter mieux

Nombre de personnes composant le ménage	Ménages aux ressources très modestes (€)	Ménages aux ressources modestes (€)
1	14 790	18 960
2	21 630	27 729
3	26 013	33 346
4	30 389	38 958
5	34 784	44 592
Par personne supplémentaire	+ 4 385	+ 5 617

Demande aides ANAH en ligne sur : <https://monprojet.anah.gouv.fr/>

PROJET DE TRAVAUX DE RENOVATION ENERGETIQUE

D'abord de la méthode

1. Faire le tour de la question technique (objectif, besoin réel, inventaire des solutions techniques, partenaires possibles, ...)
<https://www.alec-rennes.org>
02 99 35 23 50
2. Chercher les artisans agréés pour l'obtention des aides
www.faire.fr/trouvez-un-professionnel
3. S'informer sur les aides possibles
<https://www.adil35.org>
02 99 78 27 27
4. Faire les demandes d'aides
5. Etablir des devis comparables

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Quelques adresses utiles

ESPACE INFO ENERGIE

Un service de conseils gratuits, neutres et indépendants financé par l'ADEME Bretagne (Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie) et le Conseil Régional de Bretagne.

www.bretagne-energie.fr



203 205

Appel gratuit
depuis un poste fixe

13H30/17H30

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution

Faites vous accompagner

www.faire.fr

0 808 800 700



Je prends contact avec un conseiller FAIRE

Pour vous faire accompagner dans vos travaux de rénovation, contactez un conseiller FAIRE, faites-vous rappeler ou trouvez l'espace conseil proche de chez vous.



Je trouve un professionnel

Seuls les travaux et études réalisés par les entreprises RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou architectes, référencés sur faire.fr, vous permettent de bénéficier d'une aide financière de l'État, de l'ADEME, de la région ou du département.



www.faire.fr/trouvez-un-professionnel

Travaux de rénovation énergétique - Aides et conditions d'attribution



Aurélie Demée
Conseillère écoTravo

ALEC du Pays de Rennes
104 Bd Georges Clémenceau
35 200 Rennes

*écoTravo est un service public et gratuit de
conseils en rénovation énergétique proposé
par Rennes Métropole avec le soutien de l'État,
la Région Bretagne, l'ADEME Bretagne et
en partenariat avec l'ALEC et l'ADIL.*

adil de l'Ille-et-Vilaine

ADIL de l'Ille-et-Vilaine

22 rue Poullain-Duparc

35000 Rennes

Tél : 02 99 78 27 27

Email : [adil35\[at\]wanadoo.fr](mailto:adil35@wanadoo.fr)

Site : <https://www.adil35.org>



02 99 35 23 50

**104 Bd Georges Clémenceau
35200 Rennes**

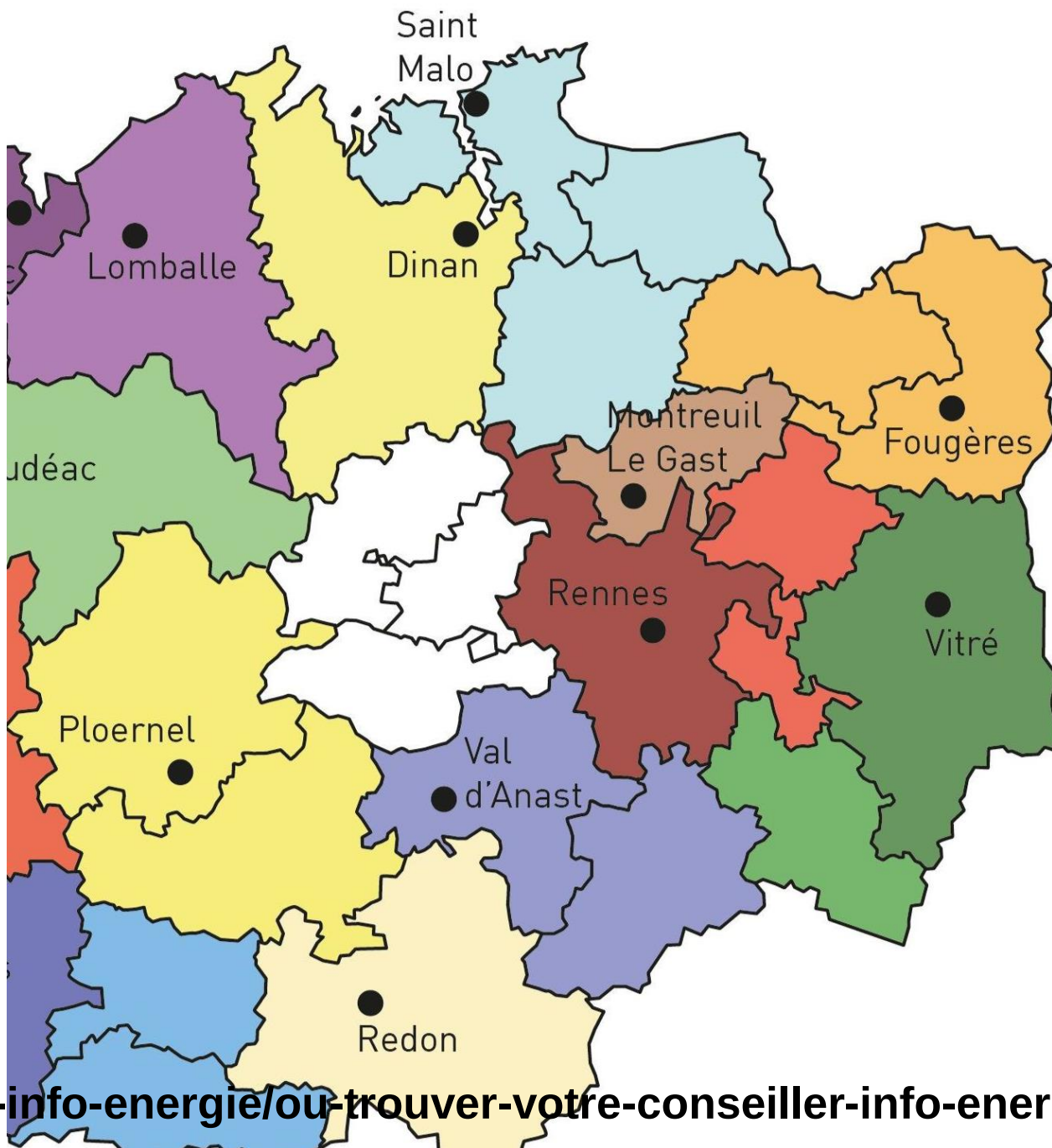
Ouvert du lundi au vendredi



Où trouver votre conseiller INFO-Energie ?

LUNDI/VENDREDI 13H30/17H30

www.bretagne-energie.fr/le-reseau-info-energie/ou-trouver-votre-conseiller-info-energie/



Autres adresse utiles

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr>

Tout sur le Coup de pouce économies d'énergie 2019-2020

Liste des professionnels RGE / <https://www.faire.fr/trouvez-un-professionnel>

Coordonnées pour l' ANAH : Direction Départementale des territoire set de la mer - 12, rue Maurice Fabre Le Morgat CS 23167 -35031
Rennes Cedex - 02 90 02 33 70

ddtm-anah@ille-et-vilaine.gouv.fr

Demande aides ANAH en ligne sur : <https://monprojet.anah.gouv.fr/>

Coup de pouce économies d'énergie 2019-2020

Jusqu'au 31/12/2020

Entreprises signataires de la charte Coup de pouce pour chaque type de travaux (pompe à chaleur, chaudière, isolation....)(Mise à jour: 03/10/2019)

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/coup-pouce-economies-denergie-2019-2020>

Plus de 40 signataires

**Internet ...
une bonne source d'information**

...MAIS...

Lecture d'un message - mail Or X

https://webmail1p.orange.fr/webmail/fr_FR/read.html?FO 80 %

Rechercher

Les plus visités http://www.jeubridge... MyWay La table MyWay Leggings en cuir Blar... Débuter avec Firefox À l'école http://www.quimper-e... MapsGalaxy

accueil mail sms / mms boîtes vocales mes contacts agenda Le Cloud

nlehir@orange.fr : Vous avez 1002 messages (dont 87 non lus) mes préférences | aide

actualiser écrire un message Rechercher... dans les mails

recus (878)

marie.... (187)

tous les messages

envoyés

brouillons (604)

indésirables (2)

corbeille (47)

mes dossiers gérer

ENQUETE G... (914)

GROUPE MANAG...

Linked in

LINKED IN

marie.leguen...

PHOTOS MLH

STATS SIT... (1351)

Unwanted

viadeo (15)

VIADEO

86% sur 10Go plus d'espace ?

anti-spam actif

NOUVEAU LE POÊLE FORT A ACCUMULATION FABRICATION EN MOSELLE DEPUIS 1970 PUBLICITÉ

Toujours regarder l'adresse internet et vérifier qui vous envoie le message

de "" <infos@winmailing.info>

à nlehir@orange.fr

date 10/10/19 07:25

objet Avis de Remboursement

ajouter à mes contacts

créer une alerte SMS

voir l'en-tête complet

Si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de cliquez ici

impots.gouv.fr un site de la direction générale des Finances publiques

Cher(e) client(e) :

Vous avez choisi de télérégler vos impôts par Internet et nous vous en remercions .

Après les derniers calculs d'administration fiscale d'impôt sur le revenu, nous avons déterminé que vous êtes admissible à recevoir un remboursement de notre part d'un montant de **158,40 €**

Quelles sont les démarches à suivre pour effectuer mon remboursement d'impôts ?