

Photovoltaïque

La part d'ombre de l'énergie solaire

Enquête

Année après année, le nombre de consommateurs abusés par des vendeurs de panneaux photovoltaïques ne faiblit pas. Nous réclamons l'interdiction du démarchage et des ventes dans les foires et salons.

Le photovoltaïque séduit. « À l'heure où l'on parle de réchauffement climatique, d'écoresponsabilité, de voitures électriques... pourquoi ne pas multiplier les maisons avec des panneaux sur le toit », écrit Jean qui s'est lancé dans l'aventure en novembre dernier.

LES DÉRIVES CONTINUENT

Les panneaux photovoltaïques permettent de produire de l'électricité "verte" en utilisant le rayonnement du soleil. C'est écologique et économique : l'électricité peut être revendue, ce qui procure un revenu, ou utilisée en partie, ce qui fait baisser les factures. Le commercial qui a démarché Jean lui avait aussi annoncé qu'il aurait droit à une prime de l'État. Comme de nombreux consommateurs, Jean y a vu une aubaine et un encouragement.

Mais six mois plus tard, il attend toujours sa prime. Depuis la pose, son installation connaît une fuite d'eau et aucun technicien ne s'est déplacé. Les panneaux ne sont toujours pas raccordés au réseau électrique.

« Il manque des documents », s'entend-il répondre... Quant à l'organisme de crédit, Sofinco, il vient de lui annoncer des mensualités deux fois plus élevées que prévu...

UN PROJET COMPLEXE QUI EXIGE DU TEMPS

Avant l'épidémie du Covid-19, pas une semaine ou presque ne se passait sans que «60» ne reçoive des témoignages semblables. L'affaire n'est pas nouvelle (voir nos articles *Les vautours du photovoltaïque*, n° 486, octobre 2013

et *Les mirages du photovoltaïque*, n° 533, janvier 2018). Des mesures ont été prises ou sont en cours pour essayer d'endiguer les dérives : renforcement des labellisations, des contrôles...

Mais une fois la crise passée, le contexte restera porteur. Il nous semble donc indispensable d'interdire le démarchage et les ventes sur les foires et les salons. Les consommateurs ne peuvent pas s'engager, à l'issue d'un entretien, dans un projet aussi complexe que l'installation de panneaux photovoltaïques.



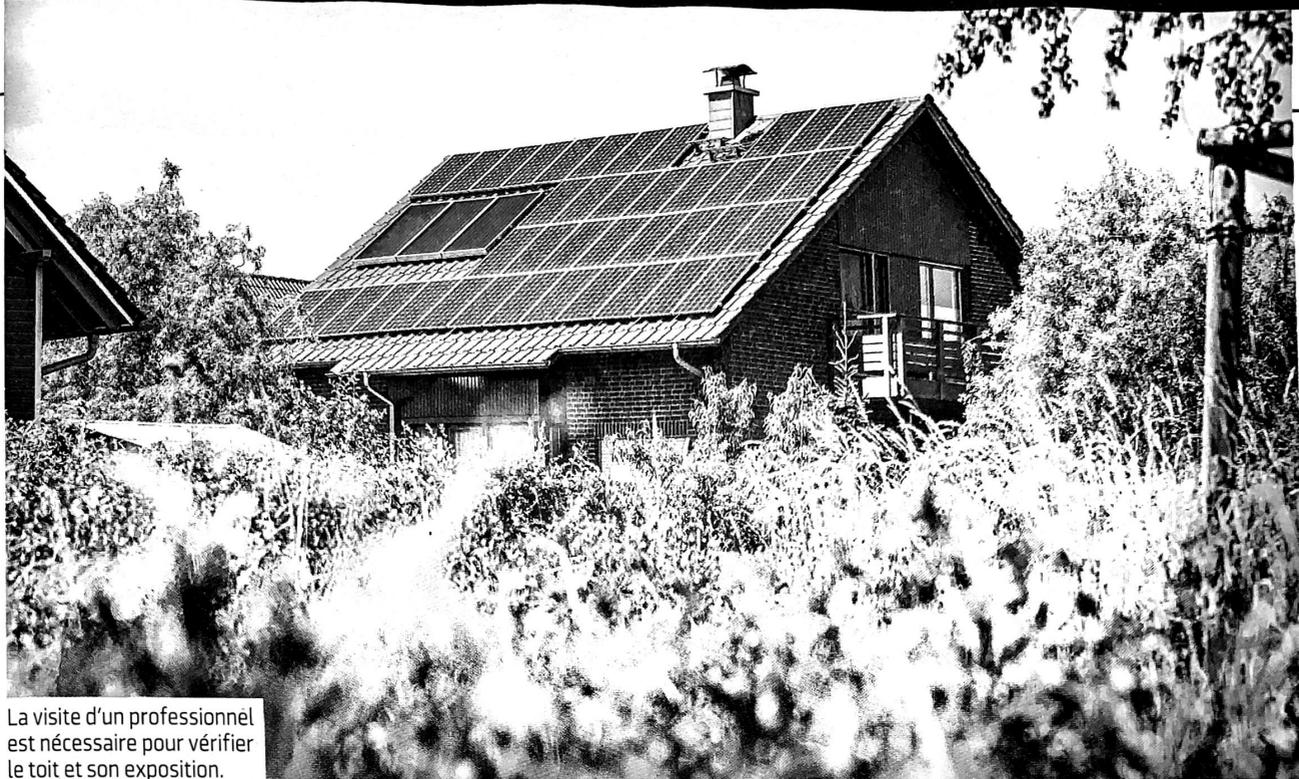
DÉMARCHAGE INTERDISONS-LE TOTALEMENT

« J'ai rempli une enquête sur Internet pour "devenir autonome en électricité avec les aides de l'État", raconte Ludovic. Un technicien est venu faire une étude et m'a proposé une installation de 2 kilowatt-crête (kWc) pour 15 900 €. » Pas de chance pour le soi-disant technicien. Ludovic est agriculteur et il a déjà une installation photovoltaïque. Il était donc en mesure de comparer

et a décliné l'offre hors de prix. Mais pour un Ludovic averti, combien de consommateurs tombent dans le panneau ?

Le commercial a réponse à tout

La première arnaque en matière de photovoltaïque concerne le prix des panneaux. Il n'est pas rare de les voir proposer au double de leur véritable



La visite d'un professionnel est nécessaire pour vérifier le toit et son exposition.

valeur. Il faut donc un gros crédit pour les financer. Mais le commercial a réponse à tout et assure que la production couvrira les mensualités. Les consommateurs ne jonglant pas spontanément avec les kWc, il est, là encore, facile de les embobiner. Trop de clients découvrent, plusieurs mois après, que leur production a été surestimée et qu'elle ne compense pas les mensualités du crédit.

Des discours mensongers

Depuis trois ou quatre ans, les vendeurs ont adapté leur discours pour surfer sur le développement de l'autoconsommation. Il ne s'agit plus de revendre sa production, mais de l'utiliser pour ses propres besoins. Très bien, c'est possible, mais, là encore, attention aux publicités ou discours mensongers qui promettent la fin des factures d'électricité. Un projet d'autoconsommation est plus complexe qu'une simple revente et nécessite encore plus de préparation (voir Réussir son projet, page 59).

Ce que «60» demande

Les pouvoirs publics ne peuvent plus ignorer les abus. Les enquêtes de la Direction générale de la concurrence,

de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) montrent leur ampleur. Sur le site Web officiel faire.gouv.fr, les particuliers sont désormais incités à ne jamais rien signer le jour même en matière de rénovation énergétique. Pourquoi ne pas pousser la logique jusqu'au bout

et interdire le démarchage pour tous ces travaux qui réclament de prendre le temps de la réflexion ?

Une proposition de loi existe pour proscrire le démarchage par téléphone. Il faut aller plus loin et interdire tout démarchage, même à domicile.



FOIRES ET SALONS LES VENDEURS N'Y ONT PAS LEUR PLACE

« Avec mon conjoint, je me suis fait avoir à la foire de Marseille, se désole Geneviève. Nous nous sommes arrêtés sur un stand de panneaux photovoltaïques pour des informations. Nous avons cru signer pour une étude. Ils nous ont embrouillés et nous nous retrouvons avec une commande de 10 000 €. »

Pas de droit de rétractation

On retrouve sur les foires et les salons les mêmes mauvaises pratiques que lors des démarchages à domicile. Mais avec un facteur aggravant : là, sur un stand, la commande est ferme.

Il n'existe pas de droit de rétractation. Le piège se referme donc encore plus vite sur les consommateurs. Cette absence de droit de rétractation doit être rappelée sur les stands par des panneaux au format A3. Mais une enquête menée l'an dernier dans sept foires régionales nous a permis de constater que la règle est mal respectée. Sur les 355 stands visités, l'affichage n'était pas assez visible (17 % des cas) ou inexistant (55 % des cas). Dans la foulée, «60» a demandé aux pouvoirs publics d'instaurer un droit de rétractation pour toutes les

manifestations commerciales (voir notre n° 548, mai 2019). C'est un minimum qui alignerait les règles du jeu sur celles du démarchage.

L'information, oui, pas la vente

Mais pour les panneaux photovoltaïques, il semble nécessaire d'aller plus loin et d'interdire toute vente. Le consommateur manque totalement de repères, et il n'est pas possible de

le laisser s'embarquer dans un projet complexe au bout d'une ou deux heures de conversation.

De plus, il ne saurait y avoir de commande sans une visite au domicile, pour examiner notamment la toiture et son exposition. Alors oui à la présence d'installateurs de panneaux sur les foires et salons pour fournir des informations. Mais non à la vente immédiate.

BON À SAVOIR

L'absence de droit de rétractation sur les foires et salons pénalise les consommateurs mais tout n'est pas toujours perdu. Il ne faut donc pas hésiter à contacter une association de consommateurs agréée (liste page 31) ou le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (voir son site, gppep.org) pour se faire aider.



FINANCEMENT PAR LES BANQUES RENFORÇONS LEUR CONTRÔLE

« On m'a dit que je ne paierais rien et que je n'aurais rien à avancer car ma production rembourserait le prêt, or c'est totalement faux, s'emporte Emmanuelle. Je suis endettée sur cinq ans et je ne peux pas rembourser ce prêt. » Le cas de cette consommatrice est loin d'être isolé.

Les installations impliquent presque toujours un crédit. Le montant est souvent élevé, les vendeurs ayant tendance à gonfler le prix des panneaux, à ajouter des options comme des batteries ou des box elles-mêmes hors de prix, ou encore des pompes à chaleur ou des chauffe-eau thermodynamiques. Résultat : les investis-

sements dépassent souvent 30000 €. On ne peut pas blâmer les banques de financer des travaux, mais on peut leur reprocher leur manque de vigilance sur les conditions de souscription des crédits, de déblocage des fonds et sur les agréments qu'elles donnent aux installateurs.

30 % des partenaires radiés

Les clients ne souscrivent pas directement avec la banque, mais par l'intermédiaire de l'installateur. La banque a donc un premier devoir : bien sélectionner son partenaire. L'Association française des sociétés financières (ASF), qui regroupe une

bonne partie des acteurs, dit avoir renforcé les procédures d'agrément depuis 2017. Des vérifications sont faites pour s'assurer de la solidité et de la moralité des installateurs. Il y avait du ménage à faire : « Certains adhérents ont radié jusqu'à 30 % de leurs partenaires chaque année », indique Françoise Palle-Guillaibert, déléguée générale de l'ASF.

Les préconisations de l'ASF

L'Association a aussi édité en 2017 deux préconisations pour les financements de panneaux.

Les banques doivent exiger des bons de commande plus détaillés et ne débloquent les fonds qu'après remise de l'avis de raccordement par Ene-dis, le gestionnaire du réseau électrique. Tiens, tiens, il s'agit justement de deux sujets sur lesquels les tribunaux ont eu à se prononcer ! Des banques ont en effet été reconnues fautives pour avoir accordé un crédit alors que le bon de commande était imprécis ; et pour avoir débloquent les fonds alors que l'installation n'était pas raccordée. D'autres mesures peuvent être envisagées et les banques ont clairement un rôle à jouer pour assainir le marché du photovoltaïque. ●

FANNY GUIBERT,
AVEC L'APPUI DU SERVICE JURIDIQUE

La double peine pour les victimes de galères



Une mise en garde s'impose vis-à-vis de structures qui démarchent des personnes en galère avec leur installation photovoltaïque. Certaines proposent des prestations de maintenance... inutiles si votre installation fonctionne ! D'autres incitent à lancer une procédure judiciaire à l'issue incertaine et impliquant de verser des fonds à l'avance.

- Si vous êtes ainsi démarché, méfiance, donc ! Les associations de consommateurs agréées ou le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque ne font pas de démarchage.
- Comment a-t-on obtenu vos coordonnées ? Des installateurs n'hésitent pas à vendre leurs fichiers, notamment lorsqu'ils s'apprêtent à mettre la clé sous la porte. Pigeon une fois, pigeon deux fois ?

Vous êtes tenté ? Réussir votre projet

Pratique

Les mauvaises pratiques du secteur

doivent inciter à la méfiance mais pas à renoncer à installer des panneaux sur sa toiture. Prenez votre temps !

Vos voisins ont des panneaux photovoltaïques et ça vous tente ? Demandez-leur de vous raconter leur expérience. Et avant de vous engager, renseignez-vous sur le photovoltaïque. Attention : les fausses informations foisonnent en ligne.

TROUVEZ LA BONNE SOURCE D'INFORMATION

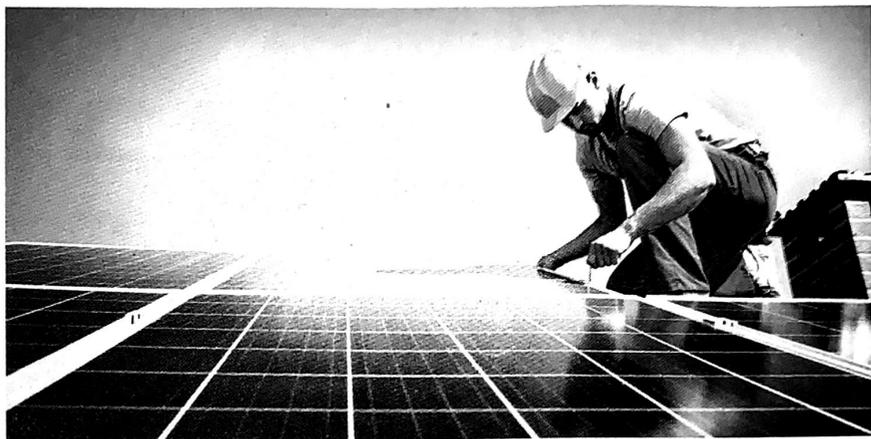
Commencez par ces deux documents synthétiques gratuits, qui vous familiariseront avec les cellules photovoltaïques, les onduleurs, les installations intégrées ou surimposées, etc. :

- « **L'Électricité solaire, mener à bien un projet photovoltaïque pour sa maison** », publiée par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), sur ademe.fr ;

- « **Photovoltaïque : comment bien choisir son installateur ?** », plaquette réalisée par l'Agence qualité construction (AQC), l'Agence nationale pour l'information sur le logement (Anil) et l'Institut national de la consommation (INC), disponible sur inc-conso.fr

De nombreuses autres informations sont disponibles sur :

- www.photovoltaïque.info, du Centre de ressources photovoltaïque créé en 2007 par l'association Hespul ;



- gppep.org, du Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque (GPPEP).

Vous prendrez alors le temps de mûrir votre projet. Voulez-vous vendre l'électricité que vous produirez ou souhaitez-vous en consommer une partie ? Quels sont les tarifs d'achat, les frais, les délais à prévoir... Attention aux propositions d'études que l'on trouve en ligne. Il s'agit souvent d'un moyen de récupérer vos coordonnées pour venir ensuite vous démarcher.

CHOISISSEZ LE BON PROFESSIONNEL

Vient ensuite le temps de sélectionner les installateurs auxquels vous allez demander une étude et un devis. Il en faut plusieurs : obtenir trois devis semble un minimum. Le bouche-à-oreille reste le canal à privilégier. Cela n'empêche pas de procéder à quelques vérifications élémentaires sur chaque société : est-elle bien labellisée RGE pour le photovoltaïque (voir l'annuaire du site faire.gouv.fr) ne connaît-elle pas des difficultés

Il est possible d'obtenir de l'aide pour faire son choix.

financières (à vérifier sur les sites comme Infogreffe, societe.com...) ? Le professionnel effectuera une visite, indispensable pour examiner le toit, son orientation, les éventuels obstacles

qui pourraient faire de l'ombre aux panneaux (cheminée, arbres...), évaluer également vos besoins (mode de chauffage, présence d'une piscine ou d'une pompe à chaleur...).

SOLLICITEZ DES CONSEILS INDÉPENDANTS

Il peut être enfin utile d'obtenir de l'aide pour évaluer la qualité des propositions et faire son choix.

Le GPPEP ne ménage pas ses conseils en ligne sur son forum. Il est aussi possible de solliciter les conseillers du réseau officiel Faire. Leur nombre devrait augmenter dans les prochains mois, les pouvoirs publics ayant enfin compris l'importance pour les consommateurs de disposer de conseils neutres et indépendants. • F.G.