HORS-SÉRIE N°9 · HIVER 2026-2027

OFFERT · GOZECO.FR

GOZECO MAG

Le magazine de la rénovation énergétique et des aides

VÉRIFIÉ AU 22 NOVEMBRE 2026

HORS-SÉRIE · LE GUIDE COMPLET

Choisir son artisan RGE *et éviter les arnaques*

Vérifier une entreprise, lire un devis, payer au bon moment, réceptionner les travaux, faire jouer les garanties, repérer le démarchage interdit et savoir à qui s'adresser. Chaque règle reliée à son texte.



Illustration

Vérifier
Annuaire, SIRET, catégorie de travaux, assurance décennale

Signer
Devis, acompte, rétractation, sous-traitants

Réceptionner
Réserves, retenue de garantie, garanties de 1, 2 et 10 ans

Se défendre
Démarchage interdit, signalement, médiation, tribunal

Sommaire

POUR COMMENCER
03 Édito : le bon artisan se vérifie avant
04 L'essentiel en 10 chiffres et les règles
05 Le RGE en clair

CHOISIR L'ENTREPRISE
06 Vérifier une entreprise en 5 minutes
07 Ce qui change en 2026 et 2027

SIGNER
08 Lire un devis : les mentions
09 Acompte, paiement, rétractation
10 Le contrat : RGE et sous-traitants

APRÈS LES TRAVAUX
11 Réception des travaux et réserves
12 Les garanties : 1, 2 et 10 ans
13 Accompagnateur, mandataire : qui fait quoi

VIGILANCE
14 Les arnaques les plus fréquentes
15 Démarchage : ce qui est interdit
16 Fraude aux aides : comptes, mandats, signaux
17 Crédit affecté et « reste à charge zéro »
18 Ce que disent les contrôles

RECOURS · ET APRÈS ?
19 En cas de problème : l'ordre des recours
20 Signaler : à qui, comment
21 Médiation, conciliation, tribunal
22 2027 et 12 points avant de signer
23 Sources et méthode



PAGE 8
Le devis : les mentions à exiger avant de signer



PAGE 15
Démarchage téléphonique : interdit, même avec votre accord



PAGE 20
Signaler une entreprise : à qui, avec quelles pièces

GOZECO MAG · HORS-SÉRIE N°9
Magazine d'information gratuit édité par GOZECO, média privé — www.gozeco.fr. GOZECO met aussi en relation avec des professionnels partenaires ; il ne qualifie, ne certifie ni ne garantit aucune entreprise. Ce n'est pas un service public : il ne verse aucune aide, n'instruit aucun dossier ; ce guide ne présente aucune offre commerciale. Vérifié au 22/11/2026 (sources page 23).

AVERTISSEMENT
Contenu pédagogique et général, pas un conseil juridique personnalisé : pour votre cas, voyez France Rénov', l'ADIL, un conciliateur de justice ou un avocat. Aucun montant n'est garanti ; les exemples chiffrés sont théoriques. Les renvois [1] désignent les sources de la page 23.

RÉALISÉ AVEC L'IA
Magazine réalisé avec l'aide d'une intelligence artificielle : textes rédigés et images créées avec l'IA, à partir des sources publiques de la page 23. Une erreur reste possible : signalez-la à contact@gozeco.fr, nous corrigerons. Images d'illustration : ni clients, ni artisans, ni chantiers réels.



Illustration

ÉDITO

Le bon artisan *se vérifie avant*

Pour toucher MaPrimeRénov', un éco-prêt à taux zéro ou une prime CEE, il faut confier ses travaux à une entreprise RGE[5][7]. Ce sigle, « reconnu garant de l'environnement », n'est pas un diplôme à vie : c'est un signe de qualité délivré pour 4 ans, suivi chaque année, et attribué catégorie de travaux par catégorie[1][5].

La loi du 30 juin 2025 contre les fraudes aux aides publiques a durci les règles. Avant de signer, l'entreprise doit vous dire par écrit si elle est RGE pour vos travaux et qui sont ses sous-traitants, sous peine de nullité du contrat[12][13]. Depuis le 1er janvier 2026, la sous-traitance des travaux aidés est limitée à deux rangs[12]. D'autres changements arrivent en 2027[3][12].

Les abus n'ont pas disparu. En 2023, la moitié des établissements de rénovation énergétique contrôlés par la DGCCRF présentaient des irrégularités : des contrôles ciblés, souvent après des plaintes[26]. Et le démarchage téléphonique pour ces travaux est interdit, même si vous avez dit oui[21].

Ce hors-série ne recommande aucune entreprise. Il vous donne les moyens de vérifier par vous-même, de lire un devis, et de réagir si quelque chose se passe mal.

— La rédaction GOZECO

NOTRE MÉTHODE

- ✓ Textes publics d'abord : Légifrance, Service-Public, DGCCRF, Anah, France Rénov'.
- ✓ Chaque chiffre porte un renvoi vers sa source datée.
- ✓ Contradictions signalées, jamais lissées.
- ✓ GOZECO ne qualifie, ne note ni ne recommande aucune entreprise.

« Un RGE se vérifie pour vos travaux précis, à la date du devis. »

À GARDER EN TÊTE

REPÈRES

L'essentiel *en 10 chiffres*

Ce qu'il faut savoir avant de choisir une entreprise et de signer un devis. Règles en vigueur au 22 novembre 2026.

17

Catégories de travaux
Le RGE est accordé par catégorie : chaudière, pompe à chaleur, isolation des combles, fenêtres… [1]

4 ans

Durée du RGE
Avec un suivi chaque année et des audits de chantiers tirés au hasard [2][5].

2 rangs

Sous-traitance maximale
Pour les travaux aidés, depuis le 01/01/2026 : un sous-traitant, qui peut lui-même sous-traiter une fois [6][12].

14 jours

Rétractation
Pour un contrat signé chez vous ou à distance, sans motif [14].

7 jours

Sans aucun paiement
Après un contrat conclu chez vous : ni chèque, ni acompte, ni mandat [20][26].

5 %

Retenue de garantie
Au plus, si le contrat la prévoit ; libérée un an après la réception [19].

10 ans

Garantie décennale
Depuis la réception, comme 1 an de parfait achèvement et 2 ans au moins de bon fonctionnement [16][18].

5 000 €

Litige jusqu'à ce montant
Médiation ou conciliation obligatoire avant de saisir le tribunal [14].

375 000 €

Amende par appel
Au plus, pour une société qui démarche par téléphone [21][22].

6 mois

Suspension du RGE
Par la DGCCRF ou l'Anah, renouvelable une fois [12].

RÈGLES PRISES EN COMPTE DANS CE NUMÉRO

31/12/2023	Fin de l'expérimentation du RGE « chantier par chantier » [2].
02/07/2025	RGE et sous-traitants écrits dans le contrat ; prospection par SMS ou courriel interdite [13][23].
23/11/2025	Commission unique des sanctions de l'Anah [30].
01/01/2026	Sous-traitance des travaux aidés limitée à 2 rangs [12].
01/07/2026	Agrément des accompagnateurs limité à un territoire déclaré [31].
26/07/2026	Qualification RGE attribuée par établissement [3].
11/08/2026	Démarchage téléphonique : consentement exigé, fin de Bloctel [22].
15/08/2026	Décret n° 2026-774 sur le RGE de l'entreprise qui sous-traite [1].
04/10/2026	Arrêté du 30/09/2026 : comment l'entreprise principale justifie son RGE [4].
01/11/2026	Contrôles des primes CEE renforcés, sanctions étendues [35].
01/01/2027	L'entreprise qui facture des travaux aidés sous-traités devra être RGE [12].
01/03/2027	« Attestation chantier » ; mention de l'audit dans tous les devis [3].

En vert : étape à venir, déjà publiée. Les textes utilisés sont ceux en vigueur au 22/11/2026 (versions détaillées page 23). La loi n° 2026-534 ne modifie pas le RGE ; le projet de budget 2027, non adopté, ne prévoit rien sur le RGE (page 22).

SOURCES : VOIR PAGE 23

COMPRENDRE

Le RGE *en clair*

Le décret de 2014 impose à l'entreprise qui pose des équipements aidés d'être « titulaire d'un signe de qualité »[1]. C'est le RGE. Il est délivré par un organisme agréé, pour une catégorie de travaux, et peut être retiré[1][2].

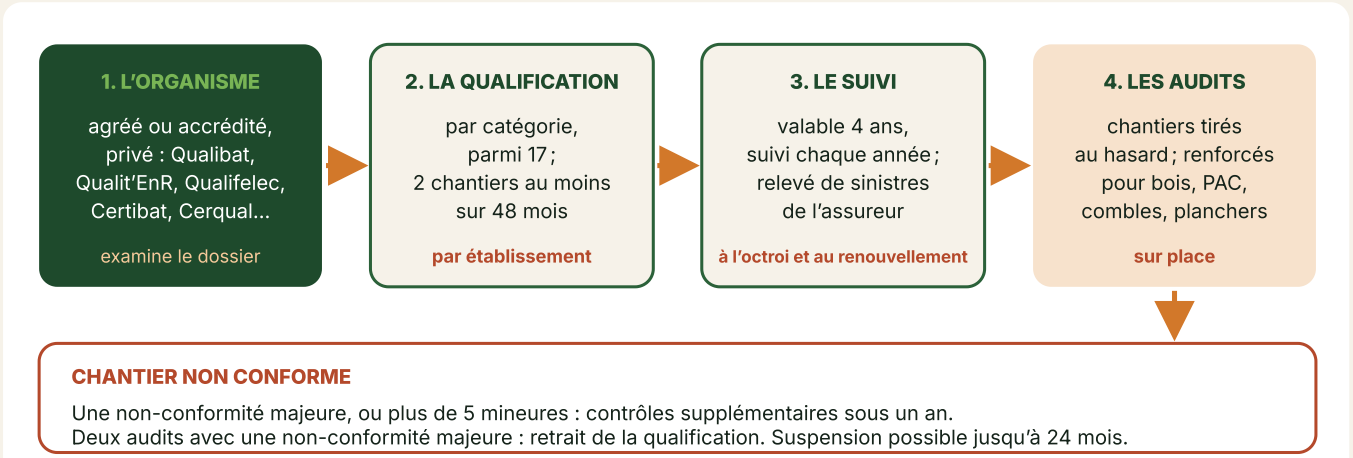


Schéma GOZECO simplifié. Étapes : décret n° 2014-812 et arrêté du 01/12/2015, annexe I[1][2] ; durée de 4 ans : ministère et Service-Public[5][6] ; attribution par établissement depuis le 26/07/2026[3].

Les 17 catégories de travaux

1. Chaudières à haute performance	10. Fenêtres de toit
2. Solaire thermique	11. Isolation des murs par l'intérieur, rampants, plafonds
3. Chauffage au bois à eau (chaudière) •	12. Isolation des murs par l'extérieur
4. Poêle, insert au bois •	13. Toitures-terrasses
5. Pompe à chaleur pour le chauffage •	14. Combles perdus •
6. Pompe à chaleur pour l'eau chaude •	15. Planchers bas •
7. Émetteurs électriques	16. Géothermie (échangeur souterrain)
8. Ventilation	17. Bouquet de travaux (offre globale)
9. Fenêtres, volets isolants, portes	• catégorie « critique » : contrôles renforcés[2]

Intitulés abrégés par GOZECO d'après le décret[1]. Une entreprise ne peut faire profiter des aides que les travaux de ses catégories[1].

CE QUE LE RGE N'EST PAS

Ni une administration, ni une garantie de résultat. Les organismes qui le délivrent sont **privés**, agréés ou conventionnés avec l'État[1][5]. Ils traitent les réclamations, sans régler votre litige[2][10].

SOURCES EN DÉSACCORD : LABEL OU SIGNE ?

Les textes disent « signe de qualité »[1], l'ADEME parle de « mention »[8], le ministère et Service-Public de « label »[5][6]. Même chose : nous écrivons « le RGE ».

Artisan RGE : notre page en ligne

Ce que garantit le RGE, comment vérifier une entreprise et ce qui change en 2027, mis à jour.

gozeco.fr/artisan-rge

CHOISIR L'ENTREPRISE

Vérifier une entreprise *en 5 minutes*

Qualibat le résume : il faut « toujours vérifier le certificat de l'entreprise avant le commencement des travaux »[10]. Cinq contrôles, gratuits, à faire avant de signer.

1 L'annuaire France Rénov'

Cherchez l'entreprise : une entreprise RGE y est référencée, ce qui permet « de vérifier que l'entreprise labellisée y est bien référencée »[6][7]. Les mêmes données sont publiées chaque jour par l'ADEME, avec les dates de début et de fin de chaque qualification[8].

2 La bonne catégorie

Le RGE doit couvrir vos travaux : une entreprise qualifiée pour les fenêtres ne l'est pas pour une pompe à chaleur[1]. Qualibat donne l'exemple d'un peintre qualifié, non couvert pour une étanchéité[10].

3 Les dates

L'entreprise doit être qualifiée à la date du devis. Qualibat n'examine une réclamation que si elle l'était « au moment de vos travaux et à la date mentionnées sur le devis »[10]. Pour une prime CEE, l'entreprise doit être RGE à la date d'engagement, celle de la signature du devis[33].

4 L'identité de l'entreprise

SIREN, SIRET, immatriculation : l'Annuaire des Entreprises, service de l'État, affiche les informations légales publiques[9]. La DGCCRF a relevé des entreprises fictives ou radiées, et des logos d'autres entreprises[26].

5 L'assurance décennale

Obligatoire pour le constructeur ; l'attestation « doit être jointe aux devis et à la facture ». Seuls les travaux déclarés à l'assureur sont couverts, et le chantier doit s'ouvrir pendant la validité du contrat[15].


Illustration

LE CERTIFICAT INDIQUE

- l'organisme et l'entreprise ;
- les domaines de travaux ;
- les assureurs déclarés ;
- la date d'effet et l'échéance[6].

DONNÉES OUVERTES

Selon le jeu de données de l'ADEME au 22/11/2026, environ 156 000 qualifications pour près de 60 000 établissements, architectes compris : une même entreprise en a souvent plusieurs[8].

MENTIONS ABUSIVES

« L'utilisation abusive des mentions RGE ou artisan est fréquente », note la DGCCRF[26]. France Rénov' cite les « labels RGE mensongers » parmi les arnaques[38]. Un logo sur un camion ou un site ne prouve rien.

COMPARER, SE FAIRE AIDER

France Rénov' conseille de comparer plusieurs devis, « votre conseiller France Rénov' pouvant vous accompagner dans l'analyse de ces devis »[7]. Service gratuit : 0 808 800 700[38].

Trouver une entreprise RGE près de chez vous

Notre annuaire reprend les données ouvertes de l'ADEME. GOZECO ne qualifie ni ne recommande les entreprises listées : vérifiez toujours sur l'annuaire France Rénov'.

gozeco.fr/annuaire-rge

CHOISIR L'ENTREPRISE

Ce qui change *en 2026 et 2027*

La loi du 30 juin 2025 vise les chaînes de sous-traitance, où les responsabilités se perdent. Trois étapes sont en vigueur, deux autres sont publiées pour 2027[3][12].

DEPUIS LE 02/07/2025

RGE et sous-traitants écrits

Avant de signer, l'entreprise dit si elle est RGE pour vos travaux et qui sont ses sous-traitants, justificatifs annexés. Sinon, le contrat est nul[12][13].

DEPUIS LE 01/01/2026

Deux rangs de sous-traitance

MaPrimeRénov', aides de l'Anah, éco-PTZ, prêt avance rénovation et primes CEE : la sous-traitance « ne peut excéder deux rangs »[12]. Même règle pour les aides à l'adaptation à la perte d'autonomie[12].

DEPUIS LE 26/07/2026

Qualification par établissement

Chaque établissement de l'entreprise a sa propre qualification[3].

AU 01/01/2027

L'entreprise qui facture : RGE obligatoire

Quand des travaux aidés sont sous-traités, « l'entreprise principale qui réalise la facturation » devra elle-même être RGE[12]. Textes d'application publiés : décret n° 2026-774 et arrêté du 30/09/2026[1][4].

AU 01/03/2027

« Attestation chantier » et audit annoncé

Une entreprise non RGE pourra obtenir une attestation pour un seul chantier. Et tous les devis devront dire qu'un auditeur peut vous contacter après les travaux[3].

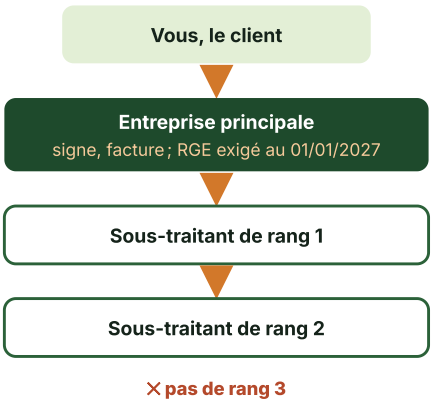


Schéma GOZECO. Service-Public : « L'entreprise principale pourra déléguer à un sous-traitant et ce sous-traitant à un autre »[6].

L'ATTESTATION CHANTIER, AU 01/03/2027

- Valable un an, pour un seul chantier (adresse, catégorie, date du devis)[3].
- Devis transmis avant le chantier, avec une clause suspensive si l'organisme refuse[3].
- « La sous-traitance est interdite »[3].
- Audit obligatoire dans les 3 mois après la fin du chantier[3].

LE RGE « CHANTIER PAR CHANTIER » N'EXISTE PLUS

L'expérimentation de qualification par chantier « prend fin le 31 décembre 2023 »[2]. Jusqu'au 28/02/2027, l'entreprise doit être RGE. Ensuite, demandez l'attestation chantier ou le certificat RGE[3].

POUR VOTRE AIDE

Si l'Anah suspend le RGE d'une entreprise, la loi prévoit qu'un décret précise quand le ménage « conserve le bénéfice de l'aide »[12]. Nous n'avons pas trouvé ce décret au 22/11/2026.

SIGNER

Lire un devis : *les mentions*

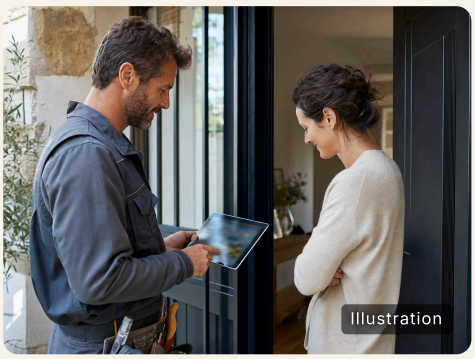
« Le devis est une offre de contrat. Il engage les parties [...] dès lors qu'il a été accepté »[14]. Avant d'écrire « bon pour travaux », vérifiez ces mentions.

Les mentions générales

Mention	Ce qu'il faut y lire
Date, entreprise, client	Date du devis, nom et adresse de l'entreprise, votre nom, le lieu des travaux[14].
Nature des travaux	La nature exacte, avec un « décompte détaillé de chaque prestation en quantité et en prix unitaire »[14].
Main-d'œuvre et déplacement	Taux horaire TTC, manière de décompter le temps, frais de déplacement[14].
Prix	Total hors taxes et TTC, avec le taux de TVA[14].
Déchets	Comment ils sont enlevés et traités, et pour quel coût[14].
Validité, gratuité	Durée de validité ; devis gratuit ou payant, annoncé avant[14].

Pour des travaux aidés, en plus

Le RGE	L'entreprise est-elle RGE pour ces travaux ? Justificatif de l'organisme annexé au contrat[13].
Les sous-traitants	Leur identité et leur RGE, justificatifs à l'appui[13].
La décennale	L'attestation jointe au devis, pour l'activité exacte[15].
La rétractation	Le délai de 14 jours, mentionné sur le devis, conseille France Rénov'[38].
L'audit (01/03/2027)	Une phrase disant qu'un auditeur de l'organisme peut vous contacter[3].



Illustration

PRIME CEE : L'ORDRE COMPTE

Acceptez l'offre de prime « avant toute signature de devis »[36]. La loi tolère au plus 14 jours après la date d'engagement, jamais après le début des travaux[34].

SIGNER

Vous êtes engagé en signant avec « bon pour travaux » ou « bon pour accord ». Chacun garde un exemplaire daté et signé[14].

À SAVOIR : LE DEVIS « OBLIGATOIRE »

Service-Public le rend obligatoire pour le dépannage, la réparation et l'entretien dans le bâtiment, dont le génie climatique et l'isolation ; à défaut, jusqu'à 3 000 € d'amende pour un entrepreneur individuel et 15 000 € pour une société[14]. Pour des travaux aidés, les aides exigent de toute façon un devis.

LE CONTRAT D'ENTREPRISE

Pour un chantier important, Service-Public conseille un contrat : mentions légales (SIREN, RCS ou RM), assurance décennale pour le gros œuvre, plans et devis descriptifs, calendrier des paiements, dates de début et de fin, pénalités de retard[14].

Choisir un artisan RGE : notre guide en ligne

Les vérifications, les mentions du devis et les questions à poser, mises à jour.

gozeco.fr/artisan-rge

SIGNER

Acompte, paiement, *rétractation*

Ce que vous versez, et quand, décide de ce que vous pourrez récupérer. Un mot sur le devis change tout : « acompte » ou « arrhes »[14].

Acompte ou arrhes ?

	Acompte	Arrhes
Ce que c'est	Un engagement ferme des deux côtés[14].	Chacun peut encore renoncer[14].
Si vous renoncez	Vous perdez « la totalité de votre acompte » et pouvez devoir des dommages et intérêts[14].	Vous perdez les arrhes[14].
Si l'entreprise renonce	L'engagement est ferme pour elle aussi[14].	Elle doit « vous rembourser le double des arrhes reçues »[14].
Devis muet	« Si rien n'est indiqué sur le devis, la somme versée est considérée comme des arrhes »[14].	
Exemple fictif	1 000 € d'acompte, vous renoncez : vous perdez 1 000 €, et des dommages et intérêts restent possibles.	1 000 € d'arrhes, l'entreprise renonce : elle vous rend 2 × 1 000 = 2 000 € (calcul GOZECO).

Quand payer

- **Contrat signé chez vous** : aucun paiement ni contrepartie pendant 7 jours. Le vendeur qui ne respecte pas ce délai encourt 2 ans de prison et 150 000 € d'amende[20].
- **Ce que la DGCCRF a vu** : un chèque d'acompte ou un mandat de prélèvement demandé avant la fin des 7 jours[26].
- **Le montant de l'acompte** : aucun texte lu ne le plafonne pour des travaux entre un particulier et une entreprise[14]. Méfiez-vous d'un « maximum légal » annoncé.
- **Le calendrier** : Service-Public conseille de prévoir les paiements dans le contrat, avec une retenue de garantie de 5 % (page 11)[14].
- **MaPrimeRénov'** : une avance est possible pour certains ménages ; le mandataire financier peut recevoir le solde, mais pas l'avance[32].

Se rétracter

- **14 jours calendaires** pour un contrat signé à distance ou après un démarchage à domicile, sans motif, par lettre recommandée avec avis de réception[14] ; vous pouvez le faire dès la signature[24].
- **Signé dans les locaux de l'entreprise** : pas de rétractation[14]. En foire ou salon non plus, sauf crédit affecté, selon Qualit'EnR[11].
- **Information oubliée** : le délai est prolongé de 12 mois[20].
- **Remboursement** : toutes les sommes versées, sous 14 jours[20].
- **Exception** : les « travaux et réparations d'urgence », comme une fuite d'eau[14].

SOURCES EN DÉSACCORD : 14 OU 15 JOURS ?

La FAQ de l'annuaire France Rénov' parle d'un « délai de rétraction de 15 jours »[7]. La page « fraudes » de France Rénov', Service-Public et le code de la consommation disent 14 jours[14][24][38]. Nous retenons 14 jours.

SOURCES EN DÉSACCORD : LE POINT DE DÉPART

Une fiche Service-Public part du lendemain de la signature[14], une autre de la conclusion ou de la réception du bien[20] ; le code permet d'agir dès la signature hors établissement[24]. N'attendez pas : rétractez-vous au plus tôt.

SIGNER

Le contrat : *RGE et sous-traitants*

Depuis le 2 juillet 2025, deux articles du code de la consommation obligent l'entreprise à jouer cartes sur table avant la signature[13]. « Tout contrat conclu avec un consommateur en violation des articles L. 224-114 et L. 224-115 est nul »[12].

L. 224-114 : LE RGE DE L'ENTREPRISE

- ☑ Avant le contrat, elle vous dit par écrit si elle est RGE pour les travaux prévus[13].
- ☑ Elle explique ce que cela change pour vos aides[13].
- ☑ Elle fournit « un justificatif délivré par un organisme agréé », annexé au contrat[13].

L. 224-115 : LES SOUS-TRAITANTS

- ☑ Elle dit si elle sous-traite[13].
- ☑ Elle donne « l'identité des sous-traitants contribuant à l'exécution du contrat »[13].
- ☑ Elle précise s'ils sont RGE, justificatifs à l'appui, et tout figure dans le contrat[13].

Si la règle n'est pas respectée

Manquement	Conséquence prévue
Information RGE absente	Amende administrative jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale[12].
RGE ou sous-traitants non indiqués	Contrat nul[12]. Si l'entreprise la conteste, c'est le juge qui la prononce.
Pratique trompeuse, abus de faiblesse	La DGCCRF peut suspendre le RGE « pour une durée de six mois renouvelable une fois », puis interdire d'en redemander un pendant 5 ans au plus[12].
Manquement relevé par l'Anah	Suspension du RGE de 6 mois, renouvelable une fois ; l'organisme et la DGCCRF sont prévenus[12].
Droit de la consommation ignoré	La DGCCRF peut imposer une formation à une entreprise RGE[12].
Entreprise non immatriculée	Amende administrative de 7 500 €[12].

CE QUE L'ORGANISME EXIGE DÉJÀ

Dans le référentiel RGE, l'entreprise reste entièrement responsable des travaux sous-traités. Elle ne peut sous-traiter qu'« à des entreprises elles-mêmes titulaires d'un signe de qualité », dans une limite fixée par l'organisme entre 30 et 50 % de son chiffre d'affaires de pose[2][6].

DÉCENNALE : QUI RÉPOND ?

« Les sous-traitants sont exclus du champ d'application de la garantie décennale » : c'est l'entreprise principale qui répond envers vous[15]. Demandez son attestation, pas seulement celle du sous-traitant.

LES QUESTIONS À POSER AVANT DE SIGNER

Qui vient poser ? Le nom de chaque entreprise qui interviendra chez vous, et son RGE[13].

Qui facture ? À partir du 01/01/2027, l'entreprise qui facture des travaux aidés sous-traités devra être RGE[12].

Quel justificatif ? Le certificat de l'organisme, à jour, annexé au contrat[6][13].

APRÈS LES TRAVAUX

Réception des travaux *et réserves*

« La réception est l'acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserves »[18]. C'est elle qui fait partir les garanties. Ne la bâclez pas.

Le jour de la réception

1. **Visiter avec l'entreprise**
   La réception est contradictoire : vous et l'entreprise, ensemble[18].

2. **Tout noter au procès-verbal**
   Chaque défaut visible devient une réserve. « Si vous ne signalez pas le désordre, il est considéré comme accepté »[16].

3. **Dater, signer, garder**
   La décennale démarre « le lendemain de la signature du procès-verbal de réception des travaux »[15]. Gardez le PV avec le devis et la facture.

4. **Faire lever les réserves**
   Pendant un an, la garantie de parfait achèvement couvre les désordres réservés au PV ou signalés par écrit[16][18].


Illustration

CONSEIL DE FRANCE RÉNOV'

Parmi ses réflexes contre les fraudes : contrôler la réception des travaux[38].

La retenue de garantie

- **Au plus 5 %** des acomptes d'un marché de travaux privé, pour couvrir les réserves[19].
- **Consignée** chez un tiers, ou remplacée par une caution bancaire[19].
- **Libérée** un an après la réception, sauf opposition motivée par lettre recommandée[19].
- **Prévue au contrat** : Service-Public « recommande » de l'inscrire dans le calendrier des paiements[14].

EXEMPLE FICTIF, CALCUL GOZECO

Paiements prévus au contrat	12 000 €
Retenue maximale : 5 %	600 €
Versé au fil des acomptes	**11 400 €**

Les 600 € sont libérés un an après la réception si aucune opposition motivée n'est faite[19].

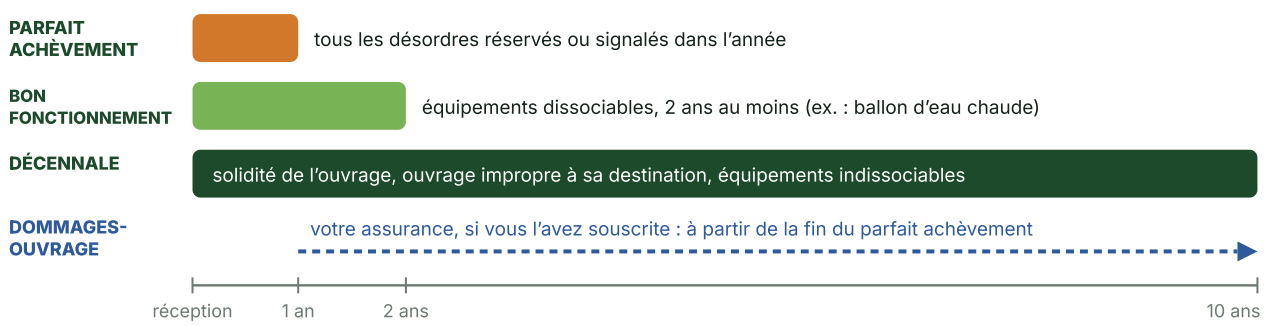
POUR VOS AIDES : LA FACTURE COMPTE

La DGCCRF a relevé des factures incomplètes[26]. Or l'aide se demande sur factures : vérifiez que la facture reprend les travaux du devis et la date de la visite préalable[32].

APRÈS LES TRAVAUX

Les garanties : *1, 2 et 10 ans*

Trois garanties légales partent toutes de la réception. Elles ne couvrent pas les mêmes défauts[16][18].



Frise GOZECO, sans échelle exacte. Durées : code civil et Service-Public[16][17][18].

Garantie	Durée	Ce qu'elle couvre	Qui paie
Parfait achèvement	1 an	Tous les désordres réservés au PV ou notifiés par écrit dans l'année, sauf l'usure normale[16][18].	L'entreprise ; à défaut, travaux faits « aux frais et risques de l'entrepreneur défaillant »[18].
Bon fonctionnement	2 ans au moins	Les équipements dissociables ; exemple de Service-Public : le ballon d'eau chaude[16][18].	L'entreprise[18].
Décennale	10 ans	Dommages qui compromettent la solidité ou rendent l'ouvrage impropre à sa destination[16][18].	L'entreprise ; son assureur, même si elle dépose le bilan[15][18].
Dommages-ouvrage	Après la 1re année	Préfinance la réparation sans attendre la recherche des responsabilités[17].	Votre assureur, si vous l'avez souscrite[17].

DÉCENNALE EN RÉNOVATION

Elle vise les travaux sur l'existant « selon leur importance »[15]. Pompe à chaleur, isolation : tout dépend du cas. Exigez une attestation qui cite l'activité exacte.

LA DOMMAGES-OUVRAGE

Elle est à souscrire par vous avant une construction ou une « rénovation importante » ; pas de sanction pénale pour un particulier qui fait construire pour lui. L'assureur a 60 jours pour prendre position, 90 pour faire une offre[17].

FAIRE JOUER UNE GARANTIE

D'abord une lettre recommandée à l'entreprise, avec un délai pour réparer ; puis la médiation ; puis le tribunal judiciaire[16] (pages 19 et 21).

La DGCCRF a relevé des contrats qui taisent la garantie décennale ou la garantie légale de conformité de deux ans des équipements[26].

APRÈS LES TRAVAUX

Accompagnateur, mandataire : *qui fait quoi*

Autour d'un chantier aidé, plusieurs acteurs interviennent. Les confondre, c'est le terrain des fraudes : un « accompagnateur » qui vend les travaux, un « mandataire » qui crée votre compte[29][32].

Acteur	Son rôle	Ce qu'il ne fait pas
Entreprise RGE	Fait les travaux de ses catégories[1].	Ne se dit pas mandatée par l'État ou l'Anah[7].
Mon Accompagnateur Rénov'	Évalue le logement et le ménage, fait ou présente l'audit énergétique, prépare et suit les travaux[31]. Obligatoire en rénovation d'ampleur[32].	« N'est pas autorisé à réaliser les travaux »[32] ; reste neutre sur les entreprises[31].
Mandataire	Administratif (monte le dossier) ou financier (reçoit l'aide) : un proche, l'entreprise, un fournisseur de CEE, un accompagnateur[32].	Ne crée pas votre compte ; peut recevoir le solde, mais pas l'avance[32].
France Rénov'	Service public de conseil ; présente « de manière neutre, la liste de tous les accompagnateurs agréés »[31].	N'appelle jamais sans que vous l'ayez sollicité[38].
Organisme de qualification	Délivre, contrôle, suspend ou retire le RGE ; traite les réclamations[2].	Ne règle pas votre litige[10].
Anah	Instruit MaPrimeRénov', contrôle, sanctionne, agrée les accompagnateurs[12][31].	Aucune entreprise ne peut s'en réclamer pour démarcher[7].

L'accompagnateur : ses obligations

- **Agréé par l'Anah** pour 5 ans au plus ; sans réponse en 4 mois, la demande est refusée[31]. Depuis le 01/07/2026, l'agrément vaut pour un territoire déclaré[31].
- **Qui peut l'être** : notamment un architecte, une entreprise RGE « offre globale » ou audit, un guichet France Rénov', un opérateur agréé de l'Anah[31].
- **Indépendant** : il établit « qu'il n'est pas en mesure d'exécuter directement un ouvrage » et reste neutre sur les équipements, les scénarios et les entreprises[31].
- **Agrément retiré** avant le solde de l'aide : vous pouvez résilier sans frais ; les avances sont remboursées sous 30 jours, déduction faite de ce qui a déjà été exécuté ; il doit vous prévenir « sans délai »[12].
- **Sanctions** : refus d'agrément 1 an (3 ans en cas de manquements réitérés), jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires (6 % en cas de manquements réitérés), publication ; suspension par la DGCCRF 6 mois renouvelable une fois[12].



Illustration

LE MANDATAIRE

La loi exige de lui des garanties « financières, de compétence, de probité et de moyens », précisées par décret ; sans elles, il ne peut pas être désigné. Les sanctions peuvent viser ses dirigeants[12].

France Rénov' : le service public, expliqué

Rôle des conseillers, des accompagnateurs agréés et démarches, sur notre page. Le conseil est gratuit : 0 808 800 700[38].

gozeco.fr/france-renov

VIGILANCE

Les arnaques *les plus fréquentes*

La DGCCRF et France Rénov' décrivent les mêmes scénarios. « Quand c'est trop beau pour être vrai, c'est une arnaque », résume France Rénov'[38].

- **Le faux « test d'éligibilité »** : des sites trompeurs de tests d'éligibilité aux aides ou de demandes de devis collectent vos données[26].
- **Le faux audit « de conformité »** : une entreprise se dit liée à une collectivité, un organisme public ou une association pour « prescrire de nouveaux travaux »[26].
- **Les travaux « obligatoires »**, sous peine de taxes[26].
- **Le faux agent** de France Rénov', de l'Anah ou de l'État qui fait signer un devis[38]. « En aucun cas une entreprise ne peut se revendiquer de l'Anah ou d'un organisme public pour vous démarcher »[7].
- **Le faux RGE** : mentions RGE ou artisan abusives, logos d'autres entreprises, entreprise fictive ou radiée, faux avis[26].
- **Les aides qui n'existent plus**, un reste à charge minimisé, un « autofinancement » trompeur[26].
- **Le crédit caché** : souscrit à votre insu[26][38] (page 17).
- **Les travaux gratuits** : « des travaux payés par l'État, qui ne vous coûteront rien » ; un panneau publicitaire « pour annuler le reste à charge », que France Rénov' cite comme exemple d'arnaque[38].
- **Le contrat piégé** : illisible, avec une clause de renonciation à la rétractation ; paiement exigé avant 7 jours[26].



Illustration

LES BONS RÉFLEXES

- ✓ Ne rien signer le jour même.
- ✓ Vérifier l'entreprise (page 6).
- ✓ Ne donner ni identifiants, ni RIB, ni numéro fiscal[38].
- ✓ Appeler France Rénov' : 0 808 800 700[38].

VOS DONNÉES VALENT DE L'ARGENT

France Rénov' conseille de ne laisser ni coordonnées ni identifiants fiscaux sur des sites de rénovation : « Avec ces informations un tiers malveillant pourrait demander des aides d'État à votre place »[7]. Le démarcheur ne doit pas repartir avec des copies[7].

UN FAUX ORGANISME PUBLIC, C'EST UN DÉLIT

Se présenter à tort comme agissant pour un organisme public, quand le démarchage porte sur des aides publiques : « délit puni de 2 ans de prison et de 300 000 € d'amende »[20].

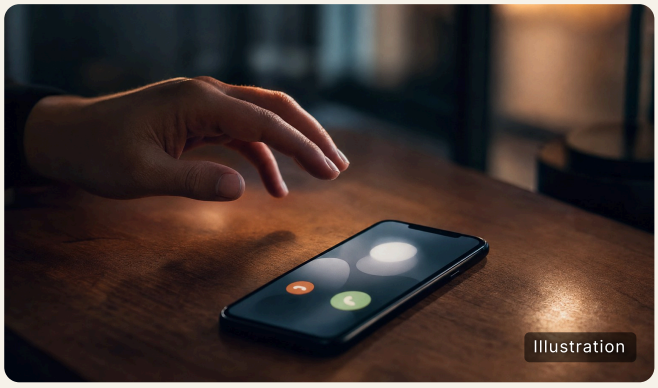
VIGILANCE

Démarchage : *ce qui est interdit*

Pour la rénovation énergétique, l'appel commercial est interdit. « Cette interdiction s'applique même si vous avez donné votre accord pour être démarché »[21].

Par téléphone et par message

- **Téléphone** : interdit pour les économies d'énergie, les énergies renouvelables, la rénovation énergétique et l'adaptation au vieillissement ou au handicap, même avec votre accord[21][23].
- **Deux exceptions** : un contrat en cours, ou un rappel que vous avez demandé ; l'appel a lieu « dans les 5 jours ouvrables suivant votre demande » et porte sur le seul produit demandé[21][22].
- **SMS, messageries, courriels, réseaux sociaux** : même interdiction depuis le 02/07/2025[12][23].
- **Contrat nul** s'il est conclu à la suite d'un démarchage interdit[12][23].
- **Amendes** : jusqu'à 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale, par appel, selon Service-Public et la DGCCRF ; publication possible[21][22].
- **Abus de faiblesse** lié à un démarchage : 5 ans de prison et 500 000 € d'amende[12][21].



Illustration

À votre porte

- Le démarchage à domicile n'est pas interdit, mais encadré : 14 jours pour se rétracter, aucun paiement pendant 7 jours[20].
- Personne ne peut se dire envoyé par l'Anah ou un organisme public[7][20].
- Les publicités pour des travaux de rénovation énergétique doivent mentionner le service public France Rénov'[12].

SOURCES EN DÉSACCORD, PUIS D'ACCORD

Une ancienne lecture de la fiche Service-Public sur le démarchage à domicile laissait croire à un appel permis avec votre accord[20]. La fiche sur le démarchage téléphonique (12/08/2026) et la DGCCRF (05/08/2026) sont nettes : interdit même avec accord, sauf les deux exceptions[21][22].

« PAR APPEL » : SEULEMENT AU TÉLÉPHONE

Service-Public et la DGCCRF parlent d'amende « par appel »[21][22]. Pour les SMS et courriels, le texte que nous avons lu ne dit pas « par message »[12]. Nous ne l'écrivons donc pas.

DEPUIS LE 11/08/2026, FIN DE BLOCTEL

Pour tous les secteurs, le démarchage téléphonique suppose désormais votre consentement préalable : « Cette réforme marque aussi la fin du dispositif Bloctel »[22]. Pour la rénovation énergétique, rien ne change : c'est interdit, même avec votre accord[21].

Démarchage et rénovation énergétique

Ce qui est interdit, comment réagir, où signaler : nos fiches mises à jour.

gozeco.fr/demarchage-renovation-energetique

VIGILANCE

Fraude aux aides : *comptes, mandats, signaux*

La fraude à MaPrimeRénov' commence souvent par la perte de contrôle de son dossier. Le premier réflexe : garder la main sur son compte et ses documents[32][38].

VOTRE COMPTE, VOS DONNÉES

- ✓ Le compte MaPrimeRénov' se crée par le demandeur lui-même : « Le mandataire ne peut pas créer le compte du demandeur à sa place »[32].
- ✓ « Numéro fiscal, RIB, mandat SEPA, coordonnées bancaires… Ces données vous appartiennent et ne doivent pas être partagées avec un démarcheur »[38].
- ✓ Ne confiez jamais vos identifiants : un tiers pourrait demander des aides à votre place[7].

LE MANDAT, EN CONNAISSANCE DE CAUSE

- ✓ Mandat administratif (monter le dossier) ou financier (recevoir l'aide) : lisez ce que vous signez[32].
- ✓ Le mandataire financier peut recevoir le solde, mais pas l'avance[32].
- ✓ Il doit présenter des garanties fixées par la loi, sinon il ne peut pas être désigné[12].

Les signaux d'alerte

USURPATION

En 2025, environ 16 000 dossiers déposés par une centaine d'accompagnateurs présentaient des « signaux forts » de fraude : usurpation d'identité du ménage ou de l'entreprise[29].

AUDIT MANIPULÉ

Mêmes dossiers : audits manipulés, absence de neutralité de l'accompagnateur[29]. Demandez une copie de votre audit et relisez-la.

ATTESTATION À SIGNER

Pour une prime CEE, l'offre s'accepte avant le devis[36]. Ne signez jamais une attestation pour des travaux non faits ou non relus.

Ce que risquent les fraudeurs

Dispositif	Sanctions prévues
MaPrimeRénov' (Anah)	Refus de toute nouvelle aide jusqu'à 5 ans ; personne physique : jusqu'à la moitié de l'aide ; personne morale : jusqu'à 10 fois l'aide par dossier, ou 4 % du chiffre d'affaires si ce montant est plus bas (6 % en cas de manquements réitérés) ; publication jusqu'à 5 ans[12]. Commission unique des sanctions depuis le décret n° 2025-1107[30].
Primes CEE	Jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires hors taxes (12 % en cas de nouveau manquement)[34] ; contrôles renforcés et sanctions étendues depuis le 01/11/2026[35].
Toute aide	Instruction ou versement suspendus jusqu'à 3 mois, renouvelables, en cas d'indices sérieux de fraude[12].

SOURCES EN DÉSACCORD ? NON : DEUX DISPOSITIFS

4 % et 6 % du chiffre d'affaires pour l'Anah[12], 10 % et 12 % pour les CEE[34] : ce ne sont pas les mêmes aides ni les mêmes textes. Ne les mélangez pas.

VIGILANCE

Crédit affecté et *« reste à charge zéro »*

Quand l'entreprise propose de financer les travaux, c'est souvent un crédit affecté. Il protège l'emprunteur, à condition de connaître ses droits[25]. Et des travaux « gratuits » n'existent pas[38].

Le crédit affecté : vos droits

- ✓ **14 jours calendaires** pour vous rétracter, après la signature de l'offre de prêt[25].
- ✓ **Pas de travaux avant** : l'entreprise ne doit pas commencer avant la fin de ce délai ; si vous demandez une exécution immédiate, le délai prend fin à la prestation, entre 3 et 14 jours[25].
- ✓ **Rétractation du crédit** : elle annule le contrat de travaux, et le vendeur ne peut exiger aucune pénalité ni aucun frais[25].
- ✓ **Aucun paiement** avant la signature de l'offre et la fin du délai ; les remboursements commencent à la réalisation des travaux[25].
- ✓ **Contrats liés** : si le contrat de travaux est annulé en justice, le crédit l'est de plein droit si le prêteur est dans la procédure[24].
- ✓ **Depuis le 20/11/2026** : nouvelles règles pour les offres émises à partir de cette date, crédits jusqu'à 100 000 €[25].
- ✓ **L'offre de prêt** indique notamment le TAEG, les indemnités de retard et l'existence du délai de rétractation[25].



Illustration

LE CRÉDIT CACHÉ

France Rénov' le range parmi les arnaques fréquentes[38]. Lors de son enquête de 2018, la DGCCRF a vu des crédits signés sans le savoir, sur des documents présentés comme des « études de faisabilité », ou un « paiement comptant » écrit alors qu'un crédit finançait les travaux[27].

« Reste à charge zéro » : pourquoi c'est un signal d'alerte

- France Rénov' met en garde contre « des travaux payés par l'État, qui ne vous coûteront rien » : aucune aide publique ne le garantit[38].
- MaPrimeRénov' par geste et prime CEE se cumulent, mais leur total ne peut pas dépasser 90 %, 75 % ou 60 % de la dépense éligible selon vos revenus[32].
- Le panneau publicitaire « pour annuler le reste à charge » : France Rénov' le cite comme exemple d'arnaque[38].
- La DGCCRF relève des aides qui n'existent plus et des restes à charge minimisés[26].

EXEMPLE REPRIS DU HORS-SÉRIE N°3, RÈGLES 2026

Devis TTC d'une PAC air/eau	13 000 €
Dépense éligible (plafond)	12 000 €
Aides au plus (revenus « Jaune ») : 75 %	9 000 €
Reste à payer, au minimum	**4 000 €**

Calcul GOZECO : 75 % × 12 000 = 9 000 ; 13 000 − 9 000 = 4 000. Exemple fictif[32].

Une condamnation en exemple. Selon la DGCCRF, une société a été condamnée à 100 000 € d'amende et à 311 000 € d'indemnisation pour 439 crédits[26]. Lisez tout document signé, surtout s'il mentionne un prêteur.

VIGILANCE

Ce que disent *les contrôles*

Des chiffres publics, chacun daté et avec son périmètre. Les contrôles de la DGCCRF sont ciblés, souvent après des plaintes : ils ne décrivent pas tout le secteur[26].

La DGCCRF et les entreprises de rénovation

54 %
En 2022
Part des établissements contrôlés qui présentaient des irrégularités[26].

50 %
En 2023
Même indicateur ; anomalies surtout dans l'isolation et les pompes à chaleur[26].

27 633
Plaintes en 2023
« 27 633 sur 273 000 en 2023 », écrit la DGCCRF, sans préciser à quoi correspond ce total[26].

Période	Établissements	Suites données
2022 et 2023	1 637 ciblés	319 avertissements, 250 injonctions, 373 amendes administratives ou procès-verbaux pénaux, 29 signalements au parquet[26].
2024	Près de 984 contrôlés	234 avertissements, 140 injonctions, 54 amendes administratives, 142 procès-verbaux pénaux, 39 signalements au parquet, 21 saisies pénales[28].

DES TAUX QU'IL NE FAUT PAS ALIGNER

56 % d'anomalies en 2018 sur 469 établissements[27], 54 % en 2022, 50 % en 2023[26] : enquêtes et périmètres différents. Ce n'est pas une série, et nous n'en tirons aucune tendance. Pour 2024, nous n'avons pas de taux vérifié, seulement les suites[28].

La fraude aux aides

- **3,5 %** : la fraude effective représente cette part des aides décaissées ; **9 %** du budget engagé avec les tentatives évitées, selon le Gouvernement (réponse publiée au JO le 26/08/2025, sans période précisée)[29].
- **36 M€** de tentatives de fraude évitées (montant « potentiel ») sur environ 800 dossiers MaPrimeRénov' Parcours accompagné, en 2025, par une taskforce pilotée par la MICAF avec l'Anah, la DGFiP et Tracfin[28].
- **16 000 dossiers** environ, déposés en 2025 par une centaine d'accompagnateurs, avec des « signaux forts » de fraude : des signaux, pas des fraudes prouvées[29].
- **100 %** des dossiers de l'Anah passent un premier niveau de contrôle[28].
- **10 %** de contrôles sur place en 2024 ; objectif : **20 %** en 2027[28].
- Une cellule interministérielle anti-fraude existe depuis le 05/12/2023 : gendarmerie, police, DGCCRF, DGFiP, Tracfin, Anah…[28]
- Exemples de sanctions : 385 200 € d'amende pour démarchage téléphonique (septembre 2023) ; à Limoges, début 2024, 16 condamnés et 200 parties civiles[26].

Ce qu'il faut en retenir. Un contrôle sur place de votre logement par l'Anah est possible : c'est normal[28]. Une personne qui se dit envoyée pour un « audit de conformité » et vous prescrit des travaux : c'est une pratique trompeuse relevée par la DGCCRF[26].

RECOURS

En cas de problème : *l'ordre des recours*

Rétractation, lettre, médiation, tribunal : chaque étape a ses délais. En parallèle, signaler l'entreprise ne règle pas votre litige, mais peut la faire sanctionner[10][14].

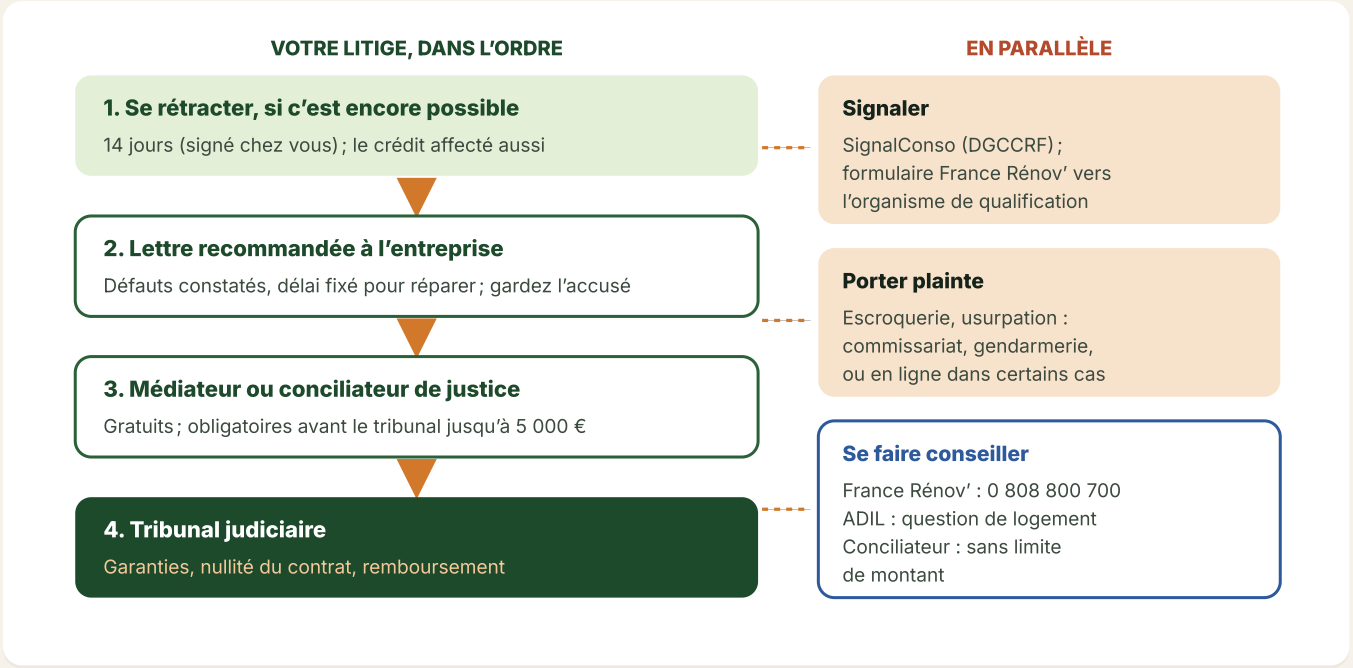


Schéma GOZECO. Étapes : Service-Public[14][16][41][42] ; crédit affecté[25] ; signalement[39].

La lettre recommandée

« Si vous constatez des défauts ou des malfaçons, vous devez envoyer à l'entreprise une lettre RAR »[14]. Pour une garantie, demandez les réparations « dans un délai que vous lui fixez »[16]. Indiquez l'objet, vos coordonnées, les références du devis ou de la commande, et gardez l'accusé de réception[14].

CONTRAT NUL ?

Démarchage interdit, RGE ou sous-traitants non indiqués : la loi prévoit la nullité[12][23]. Si l'entreprise la conteste, c'est le juge qui la prononce. Avant de suspendre le remboursement d'un crédit, demandez conseil (ADIL, association de consommateurs, avocat).

Gardez tout

- ✓ Devis, contrat, factures, attestations RGE et décennale.
- ✓ Procès-verbal de réception et réserves.
- ✓ Photos datées des défauts.
- ✓ SMS, courriels, numéros d'appel, publicités reçus.
- ✓ Vos lettres recommandées et les réponses.
- ✓ Pour une réclamation à Qualibat : devis, facture, photos et un résumé en 5 lignes[10].

Trois situations particulières

L'ENTREPRISE A DISPARU

La décennale « peut être mise en œuvre même si le constructeur dépose le bilan » : écrivez à l'assureur figurant sur l'attestation[15].

LES TRAVAUX SONT FINANCÉS À CRÉDIT

Si le contrat de travaux est annulé en justice, le crédit affecté l'est de plein droit si le prêteur est dans la procédure[24].

L'ACCOMPAGNATEUR PERD SON AGRÉMENT

Avant le solde de l'aide, vous pouvez résilier sans frais ; les avances sont remboursées sous 30 jours, déduction faite de ce qui a déjà été exécuté[12].

RECOURS

Signaler : *à qui, comment*

« Vous voulez signaler un problème relatif à une entreprise RGE, merci de vous rapprocher de l'organisme de qualification concerné via ce formulaire »[39]. Chaque problème a son interlocuteur.

Votre problème	Où le signaler	Ce qui se passe
Démarchage, pratique commerciale trompeuse	SignalConso, sur signal.conso.gouv.fr[14][38]	« La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche »[14].
Entreprise RGE : pratique déloyale avant l'engagement, travaux ou audit	Formulaire de France Rénov', france-renov.gouv.fr/signalement[39]	Transmis à l'organisme de qualification[39] ; la réclamation peut mener au retrait du RGE[2][10].
Suspicion de fraude aux aides	Même formulaire[7] ; l'Anah centralise les signalements[38]	Contrôles, suspension possible de l'aide[12].
Prime CEE	Même formulaire, en cochant « certificats d'économies d'énergie »[37]	Le message part au pôle national des CEE[37].
Escroquerie, usurpation d'identité	Plainte : commissariat, gendarmerie ou courrier[42]	En ligne, pour une atteinte aux biens dont vous ne connaissez pas l'auteur[42].
Escroquerie en ligne	internet-signalement.gouv.fr ; cybermalveillance.gouv.fr, selon Enedis[43]	Thésée pour l'escroquerie en ligne, Perceval pour la fraude à la carte[42].

Préparer son signalement

- ☑ Nom, adresse et SIRET de l'entreprise ; organisme et numéro de qualification.
- ☑ Copies du devis, du contrat, de la facture, du procès-verbal.
- ☑ Dates : appel, visite, signature, travaux, paiements.
- ☑ Captures des SMS ou courriels, numéro d'appel.
- ☑ Photos des défauts ; vos relances et les réponses.


Illustration

CE QUE L'ORGANISME NE FAIT PAS

Qualibat le précise : « le service réclamation n'a pas vocation à intervenir dans le règlement de litiges ». Il n'envoie pas d'expert et n'impose pas de réparation[10].

SOURCES EN DÉSACCORD : LA PLAINTE EN LIGNE

Plusieurs sites privés la présentent comme toujours possible. Service-Public la limite aux atteintes aux biens dont l'auteur est inconnu[42]. Nous suivons Service-Public.

Signaler une entreprise ou une fraude

Les bons interlocuteurs selon votre situation et les pièces à réunir, sur notre page mise à jour.

gozeco.fr/signalement

RECOURS

Médiation, conciliation, *tribunal*

« Il est obligatoire de recourir à un mode de résolution amiable (conciliation ou médiation) avant de saisir le tribunal judiciaire d'un litige portant sur le paiement d'une somme inférieure ou égale à 5 000 € »[14].

	Médiateur de la consommation	Conciliateur de justice	Tribunal judiciaire
Qui	Un tiers, pour un règlement amiable[40]	Un bénévole[41]	Un juge[16]
Coût pour vous	Gratuit[14][40]	Gratuit[41]	Selon la procédure
Montant	Litige de consommation[40]	« Sans limite de montant »[41]	Tout montant
Avant le juge	L'un ou l'autre est obligatoire pour un litige de 5 000 € ou moins[14]		—
Limites	Vous gardez « la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas »[40]	Ne donne pas de conseil juridique ; ne traite pas les clauses abusives[41]	Prononce la nullité si l'entreprise ne la reconnaît pas

Trouver le médiateur

Demandez à l'entreprise les coordonnées de son médiateur de la consommation dès le devis. La DGCCRF a constaté qu'« une part importante des entreprises contrôlées ne sont par ailleurs pas affiliées à un médiateur de la consommation »[26]. Dans ce cas, le conciliateur de justice reste ouvert[41].

Se faire conseiller gratuitement

- **L'ADIL** : Service-Public y renvoie « pour une question sur le logement »[16] ; elle conseille gratuitement, selon Qualit'EnR[11].
- **Les associations de consommateurs agréées** peuvent aider à comprendre vos droits, selon Qualit'EnR[11].
- **France Rénov'** : 0 808 800 700, pour les aides et l'analyse des devis[7][38].

LES GARANTIES DEVANT LE JUGE

Parfait achèvement, bon fonctionnement, décennale, dommages-ouvrage : lettre recommandée, puis médiation, puis tribunal judiciaire[16]. Pour la décennale, adressez-vous aussi à l'assureur figurant sur l'attestation[15].

UNE DIRECTIVE EUROPÉENNE À SUIVRE

La directive (UE) 2025/2647 sur le règlement extrajudiciaire des litiges est parue le 06/01/2026[40]. Sa transposition en France n'est pas encore vérifiée : rien ne change pour vous au 22/11/2026.

DÉLAIS

Les garanties sont limitées dans le temps : 1 an, 2 ans au moins et 10 ans après la réception[18]. N'attendez pas la fin d'une médiation pour écrire à l'entreprise et à son assureur.

ET APRÈS ?

2027 et *12 points avant de signer*

Ce qui est déjà publié

01/01/2027 L'entreprise principale qui facture des travaux aidés sous-traités devra être RGE[4][12].

01/03/2027 Attestation chantier, audit obligatoire ; voie « VAE » vers la qualification ; règles d'audit pour les entreprises de moins de 10 chantiers aidés par an[3].

01/03/2027 Tous les devis et contrats d'une entreprise qualifiée diront qu'un auditeur peut vous contacter[3].

2027 Objectif de l'Anah : 20 % de contrôles sur place[28].

CE QUI NE CHANGE PAS LE RGE

La loi n° 2026-534 du 25/06/2026 contre les fraudes sociales et fiscales ne contient aucune disposition sur la rénovation énergétique, l'Anah, le RGE ou le démarchage[44].

Le projet de loi de finances pour 2027 ne comporte aucun article sur le RGE, le démarchage ou la fraude aux aides ; son exposé général oriente les soutiens « en priorité sur les rénovations les plus complexes, les rénovations globales ou encore les copropriétés ». Il n'est pas adopté : examen au Sénat du 23/11 au 09/12/2026[45].

Les 12 points à vérifier

- ☐ **L'annuaire** — L'entreprise figure sur l'annuaire France Rénov'.
- ☐ **La catégorie** — Son RGE couvre vos travaux précis.
- ☐ **Les dates** — Qualification valable à la date du devis.
- ☐ **L'identité** — SIRET, immatriculation, adresse réelle.
- ☐ **La décennale** — Attestation jointe, activité exacte.
- ☐ **Les sous-traitants** — Nommés, RGE, deux rangs au plus.
- ☐ **Le devis** — Détaillé, prix unitaires, déchets, TVA.
- ☐ **La prime CEE** — Offre acceptée avant de signer le devis.
- ☐ **Le paiement** — Rien pendant 7 jours chez vous ; acompte ou arrhes.
- ☐ **La rétractation** — 14 jours si signé chez vous ou à distance, utilisables dès la signature.
- ☐ **Le démarchage** — Appel ou SMS non sollicité : raccrochez.
- ☐ **Vos identifiants** — Compte d'aides créé et gardé par vous.

Récapitulatif GOZECO des pages 6 à 17. Les règles et leurs sources sont détaillées dans chaque page.

SOURCES ET MÉTHODE

D'où viennent *nos chiffres*

Sources consultées jusqu'au 22 novembre 2026. Pour chaque texte, la version utilisée est indiquée. Les textes juridiques priment sur les pages d'information.

1. **Décret n° 2014-812 du 16/07/2014**, version consolidée ; art. 1 et 2 en vigueur depuis le 15/08/2026 (décret n° 2026-774), art. 4 depuis le 27/06/2024. Légifrance JORFTEXT000029257402
2. **Arrêté du 01/12/2015** (critères de qualification), version consolidée ; art. 1 depuis le 04/10/2026, annexe I depuis le 26/07/2026. Légifrance JORFTEXT000031585721
3. **Arrêté du 23/06/2026**, JO du 26/06/2026 ; art. 3 depuis le 26/07/2026, art. 2 et 4 applicables au 01/03/2027. Légifrance JORFTEXT000054311368
4. **Arrêté du 30/09/2026**, JO du 03/10/2026, en vigueur le 04/10/2026. Légifrance JORFTEXT000054945708
5. **Ministère de la Transition écologique**, « Le label reconnu garant de l'environnement RGE », mis à jour le 11/06/2025. ecologie.gouv.fr
6. **Entreprendre.Service-Public**, « Obtenir le label RGE » (F32251), vérifié le 09/06/2026. entreprendre.service-public.gouv.fr
7. **France Rénov'**, annuaire des professionnels RGE et sa FAQ (non datés, lus le 22/11/2026). france-renov.gouv.fr/annuaires-professionnels
8. **ADEME**, données « Liste des entreprises RGE », mises à jour le 22/11/2026. data.ademe.fr
9. **Annuaire des Entreprises** (data.gouv.fr), page d'accueil lue le 22/11/2026. annuaire-entreprises.data.gouv.fr
10. **Qualibat** (organisme de qualification privé), page « Réclamation » (non datée). www.qualibat.com/reclamation
11. **Qualit'EnR** (organisme de qualification privé), page sur les litiges avec une entreprise RGE (non datée, lue le 22/11/2026). qualit-enr.org
12. **Loi n° 2025-594 du 30/06/2025** contre toutes les fraudes aux aides publiques, JO, art. 1, 13, 14 et 22 à 27. Légifrance JORFTEXT000051824277
13. **Code de la consommation**, art. L. 224-114 et L. 224-115, en vigueur depuis le 02/07/2025. Légifrance LEGISCTA000051828340
14. **Service-Public**, devis et contrat de travaux (F2533), vérifié le 16/10/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2533
15. **Service-Public**, garantie décennale (F2034), vérifié le 10/04/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2034
16. **Service-Public**, garanties après la réception des travaux (F2958), vérifié le 25/09/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2958
17. **Service-Public**, assurance dommages-ouvrage (F2032), vérifié le 17/09/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2032
18. **Code civil**, art. 1792 et 1792-6 (depuis le 01/01/1979), 1792-2 et 1792-3 (depuis le 09/06/2005), 1792-4-1 (depuis le 19/06/2008). Légifrance LEGISCTA000006150293
19. **Loi n° 71-584 du 16/07/1971** (retenues de garantie), art. 1 (depuis le 01/01/2020), 2 et 3. Légifrance JORFTEXT000000687670
20. **Service-Public**, démarchage à domicile (F23224), vérifié le 11/08/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F23224
21. **Service-Public**, démarchage téléphonique (F33267), vérifié le 12/08/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F33267
22. **DGCCRF**, « Le démarchage téléphonique désormais interdit si vous n'y avez pas consenti », 05/08/2026. economie.gouv.fr/dgccrf
23. **Code de la consommation**, art. L. 223-1 (version du 11/08/2026) et L. 223-8 (depuis le 02/07/2025), repris des hors-séries n°3 à n°8. Légifrance LEGIARTI000051830285
24. **Code de la consommation**, art. L. 221-10, L. 221-18 et L. 312-55, repris du hors-série n°8. Légifrance LEGISCTA000032222083
25. **Service-Public**, crédit affecté (F2434), bandeau « réforme depuis le 20/11/2026 », repris du hors-série n°5. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2434
26. **DGCCRF**, « Des sanctions plus fortes contre la fraude dans la rénovation énergétique », 19/09/2024 (contrôles 2022-2023). economie.gouv.fr/dgccrf
27. **DGCCRF**, pratiques déloyales dans les énergies renouvelables et la rénovation thermique, 03/10/2019 (enquête de 2018), repris du hors-série n°8. economie.gouv.fr/dgccrf
28. **Assemblée nationale**, question écrite n° 3543, réponse du ministère de la Ville et du Logement, JO du 27/01/2026, p. 701. questions.assemblee-nationale.fr
29. **Assemblée nationale**, question écrite n° 8061, réponse du Gouvernement, JO du 26/08/2025, p. 7438. questions.assemblee-nationale.fr
30. **Décret n° 2025-1107 du 21/11/2025**, JO du 22/11/2025. Légifrance JORFTEXT000052820603
31. **Code de l'énergie**, art. R. 232-1 à R. 232-5 ; R. 232-4 depuis le 09/11/2024, R. 232-5 depuis le 01/07/2026. Légifrance LEGISCTA000031748055
32. **Anah**, guide *Les aides financières en 2026*, édition septembre 2026, repris du hors-série n°3. anah.gouv.fr
33. **Fiches CEE**, catalogue des opérations standardisées, mise à jour du 05/11/2026, repris du hors-série n°4. ecologie.gouv.fr
34. **Code de l'énergie**, art. L. 222-2 (depuis le 02/07/2025) et R. 221-22 (depuis le 28/12/2022), repris du hors-série n°4. Légifrance LEGIARTI000051830576
35. **Décret n° 2026-945 du 09/10/2026** (contrôles et sanctions CEE), JO du 11/10/2026, repris du hors-série n°4. Légifrance JORFTEXT000054970488
36. **Service-Public**, prime énergie CEE (F35584), vérifié le 26/06/2026, repris du hors-série n°4. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F35584
37. **Ministère**, lettre d'information CEE d'octobre 2026 (PDF), repris du hors-série n°4. ecologie.gouv.fr
38. **France Rénov'**, « Se prémunir contre les fraudes », contact 0 808 800 700 (non datés, lus les 21 et 22/11/2026). france-renov.gouv.fr/fraudes
39. **France Rénov'**, formulaire de signalement, première étape lue le 22/11/2026, rien envoyé. france-renov.gouv.fr/signalement
40. **economie.gouv.fr**, médiation de la consommation (CECMC), lue le 22/11/2026. economie.gouv.fr/mediation-conso
41. **Service-Public**, conciliateur de justice (F1736), vérifié le 01/09/2025. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1736
42. **Service-Public**, porter plainte (F1435), vérifié le 08/07/2026. service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1435
43. **Enedis**, « Je me prémunis contre les arnaques » (non datée), repris du hors-série n°8. enedis.fr
44. **Loi n° 2026-534 du 25/06/2026** relative à la lutte contre les fraudes sociales et fiscales, JO du 26/06/2026 (recherche plein texte). Légifrance JORFTEXT000054309429
45. **Projet de loi de finances pour 2027**, n° 3210, octobre 2026 (recherche plein texte) ; calendrier du Sénat, repris du hors-série n°4. assemblee-nationale.fr

Méthode et points écartés. Chaque information a été recherchée sur le texte ou la page de l'organisme public concerné, puis recoupée ; en cas de désaccord, nous suivons le texte réglementaire et le signalons. Les informations venant d'un organisme privé ou lues par résumé sont précédées de « selon ». MaPrimeRénov', CEE, crédit affecté et démarchage : repris de nos hors-séries n°3, n°4, n°5 et n°8. Écartés faute de source suffisante : un taux de manquements 2024 tiré d'un communiqué DGCCRF de 2025 non lu, le contenu d'un décret de juillet 2026 sur le démarchage, le décret sur le maintien de l'aide quand le RGE est suspendu, l'assurance protection juridique, la transposition de la directive 2025/2647.

Magazine réalisé avec l'aide d'une intelligence artificielle. Les textes ont été rédigés et les images créées avec l'IA, à partir des sources publiques listées ci-dessus, puis relus et recoupés. Malgré ces vérifications, une erreur reste possible. **Vous en repérez une ? Signalez-la à contact@gozeco.fr** : nous la corrigerons dans la version en ligne. Les sources font foi. Informations vérifiées au 22 novembre 2026.


Illustration

Gardez la *version à jour*

Les règles bougent : entreprise qui facture obligatoirement RGE au 1er janvier 2027, « attestation chantier » et audit annoncé dans les devis au 1er mars 2027. Scannez le code ci-dessous avant de signer un devis : la page en ligne indique la dernière édition de ce hors-série et les changements intervenus depuis.

Version à jour

Ce hors-série en ligne et ses mises à jour

Trouver un artisan RGE

Annuaire d'après les données de l'ADEME

Estimer vos aides

Simulateur indicatif, sans engagement

France Rénov'

Le service public de conseil, gratuit et indépendant

ADRESSES UTILES

France Rénov' : 0 808 800 700 [38]
Signaler une pratique : signal.conso.gouv.fr [14]
Entreprise RGE : france-renov.gouv.fr/signalement [39]
Conseil juridique : votre ADIL [16]

GOZECO

Média privé d'information sur la rénovation énergétique, qui met aussi en relation avec des professionnels partenaires. GOZECO n'est pas un service public et ne qualifie, ne certifie ni ne garantit aucune entreprise ; ce guide ne présente aucune offre commerciale ni conseil personnalisé.

CETTE ÉDITION

Hors-série n°9, hiver 2026-2027. Informations vérifiées au 22 novembre 2026. Magazine réalisé avec l'aide d'une intelligence artificielle ; une erreur reste possible : signalez-la à contact@gozeco.fr. Gratuit, ne peut être vendu. © GOZECO 2026.