

**Avant d'investir dans une installation de panneaux photovoltaïques ...**

**éclairez-vous sur les meilleures solutions possibles**

Dans Voir & Savoir de septembre 2013 nous avions alerté nos lecteurs sur les propositions douteuses faites lors d'un démarchage à domicile. Suite à la parution d'une nouvelle enquête parue dans le n° 579 d'avril 2019 de la revue Que Choisir, dont le titre « Gare aux désillusions » lors de démarches faites dans des salons montrant que la fiabilité des conseils donnés par les vendeurs reste superficielle, il nous est apparu utile de rappeler quelques conseils préventifs pour un « projet PV » que des consommateurs souhaiteraient réaliser en 2019.

Nous avons une nouvelle fois sollicité l'aide d'une association partenaire, Bourgogne Énergies Renouvelables, chargée d'animer l'Espace Info Énergies de Côte-d'Or.

L’installation de solaire photovoltaïque chez soi est une bonne façon de participer au développement des énergies renouvelables mais il est également prioritaire de travailler sur les économies d'énergie dans un premier temps. La rénovation thermique est donc souvent à prévoir. Ce type d'investissement, généralement le plus rentable, fera l'objet d'un article dans le prochain bulletin V&S de septembre.

**Quels sont les litiges rencontrés ?**

L'Association loi 1901, d'intérêt général, pour les particuliers producteurs ou futurs producteurs d'électricité photovoltaïque «  [Groupement des Particuliers Producteurs d'Electricité Photovoltaïque](http://gppep.org/) » (GPPEP) souligne la cause dans ce constat :

*« Les commerciaux peu scrupuleux, quand il ne s’agit pas « d’éco-délinquants », utilisent souvent les techniques du « dol » pour convaincre les clients. Il s’agit des ruses, mensonges ou même silences employés volontairement pour induire en erreur une personne afin de la conduire à signer. Le dol est puni par le Code civil et implique la nullité de la commande (Art. 1109 et 1116) ... ».*

**Dans les foires et salons (Foire de Dijon ou Salon de l'Habitat)**

**Les consommateurs pensent qu’un devis signé n’engage à rien, que ce n’est pas une commande et qu’il n'est pas possible de se rétracter lors d’un achat sur une foire ou salon**.

Généralement les particuliers y vont pour se renseigner, pour avoir un simple devis. Ils sont invités à aller sur le stand où les commerciaux les assomment d’informations très alléchantes (rentabilité, autoconsommation, prime, etc...), sans leur laisserle temps de réfléchir**.** Ils leur font miroiter sur un simple papier des simulations mirobolantes, avant de leur faire signer un devis, ainsi qu'un crédit affecté d'environ 250 €/mois au taux voisin de 4 % sur 10 à 15 ans.

Ils précisent que la revente de l’électricité produite couvrira l’emprunt : *« ce sera une opération blanche pour vous »*.

Sur la région, pour une installation de 3Kwc la production annuelle avec une revente en totalité est de l’ordre de 1 000 €/an … à comparer au remboursement annuel du crédit de 3 000 €. **Il est donc mathématiquement impossible de rentabiliser ce type d’installation.**

C’est généralement au bout de quelques jours qu’ils se rendent compte de leur erreur et viennent nous consulter. Nous avons eu pas moins de 4 cas litigieux à la foire Gastronomique de Dijon en 2018 avec la même société. Avec notre appui, ces clients ont gagné à l’amiable.

Certaines sociétés proposent également une **visite technique par un spécialiste** le jour même voire le lendemain de la signature :bien évidemment il confirme la faisabilité du projet et les rassure sur sa rentabilité, gagnant ainsi leur confiance.

**La société veut aller très vite pour la pose et surtout faire signer un procès-verbal.**

Parfois, en disant au client que la signature n’est qu'une simple preuve que le matériel a été livré. Lors de ce rendez-vous pour la pose des panneaux, le procès-verbal signé sert surtout à la société pour se faire payer par la société de crédit (Cofidis, Domofinance, etc..) qui prend le relais. Les personnes ont souvent beaucoup de difficultés à reprendre contact ultérieurement avec cette société, car l’installation n’est pas terminée, pas raccordée ou fonctionne mal.

Notre association gère une vingtaine de cas en contentieux juridique avec l'appui de Maître Eric RUTHER, avocat de l'association.

**La** **situation financière des personnes a été mal estimée par les commerciaux**

L’endettement est souvent minoré afin d’avoir un bon dossier vis-à-vis de l’organisme de crédit (pas de prise en compte des différents crédits en cours, ...). En général l’association UFC-Que Choisir arrive à dénoncer le crédit auprès des organismes prêteurs.

**D'autres cas concernent l'obtention de la prime énergie**.

Illustrés par un dossier litige (devis signé au salon de l’Habitat le 17/03/2019) avec une société qui n’a pas signalé au client une obligation imposée par EDF pour l’obtention de cette prime. En effet, EDF impose la démarche suivante :

a) s’inscrire sur le site EDF,

**b) avoir l’accord de la lettre d’engagement EDF**,

c) signer un devis ou un bon de commande,

d) commander les travaux et/ou verser un acompte à un professionnel,

e) démarrer les travaux.

Dans notre cas, le client s'inscrit sur le site EDF le 22/03/2019 et signale l'incohérence au niveau des dates à la société. Afin qu’il puisse avoir cette prime, la société fait un faux devis en date du 23/04/2019 (postérieur à la date d’inscription sur le site EDF). Le client s'est adressé à notre association et a gagné à l’amiable.

**Lors du démarchage à domicile**

**La société fait traîner le dossier, pour laisser passer le délai de rétractation de 14 jours.**

Nous avons constaté une pratique de commerciaux disant *« on va étudier votre dossier et on vous recontacte dans environ 3 semaines à un mois ».*

**Où se renseigner objectivement en amont de son projet d'installation de panneaux photovoltaïques ?**

Ces quelques exemples récents de sociétés peu scrupuleuses, rares tout de même dans cette jeune profession, doivent inciter à une large réflexion avant de se lancer dans un tel projet : mise en concurrence, recherche d'information indépendante, devis, bon de commande et droit de rétractation, nature et circuit des aides, possibilité de crédits affectés, procès-verbal de réception et sans oublier la démarche de demande et travaux de raccordement par ENEDIS, avec ses propres délais et coûts.

Pour les installations de puissance ≤ 3 kVA, le délai maximal est fixé à **1 mois** pour obtenir un devis de raccordement, à compter de la date de demande complète de raccordement. Pour les installations de puissance supérieure, le délai maximal d'obtention du devis de raccordement est fixé à **3 mois**. Le coût de 0 à 1 200 € dépend de la puissance de l'installation, de son raccordement (injection de la totalité, injection des surplus ou sans injection) et des caractéristiques locales du réseau électriques public.

Le client examinera avec une attention particulière son projet au regard de l'autoconsommation. Il peut y avoir beaucoup de désillusion sur ces installations individuelles, sur un taux de couverture des besoins de l'acheteur, car les entreprises ne veulent pas s'engager et il ne le saura qu'un an plus tard.

**En conclusion, les maîtres mots sont :**

**REFLEXION**

**PAS DE PRECIPITATION**

**PLUSIEURS DEVIS**

Pour éclairer vos choix, avant de vous engager, il est donc conseillé de consulter la bonne information :

|  |
| --- |
| * Consultez nos conseillers litiges « habitat-énergies » et les articles parus dans la **revue Que Choisir**  sur le site <https://www.quechoisir.org/utils/recherche/?keyword=photovoltaique> * Étudiez en particulier les **documents téléchargeables conseillés par B.E.R.  Espace Info Énergies :**   - le guide **« L'Électricité solaire »** édité par l'ADEME (janvier 2019) en suivant le lien :[https://www.ademe.fr/sites/default/files/ HYPERLINK "https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-electricite-solaire.pdf"assets/documents/guide-pratique-electricite-solaire.pdf](https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-electricite-solaire.pdf)  - le guide **« les ENR pour les particuliers »**, édité par le GPPEP en suivant le lien  [http://doc.gppep.org/GPPEP-guide\_ENR HYPERLINK "http://doc.gppep.org/GPPEP-guide\_ENR\_pour\_les\_particuliers.pdf"\_pour\_les\_particuliers.pdf](http://doc.gppep.org/GPPEP-guide_ENR_pour_les_particuliers.pdf)  - ses annexes sur les textes protégeant les consommateurs des risques de « dol »  [http://doc.gppep.org/GPPEP-guide\_com HYPERLINK "http://doc.gppep.org/GPPEP-guide\_comment\_mener\_son\_projet\_photovoltaique-annexe-code-conso.pdf"ment\_mener\_son\_projet\_photovoltaique-annexe-code-conso.pdf](http://doc.gppep.org/GPPEP-guide_comment_mener_son_projet_photovoltaique-annexe-code-conso.pdf)  - un article du **journal du Photovoltaïque** sur l’autoconsommation : <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/autoconsommation-photovoltaique-article-observer-ademe_2018.pdf>  - **le site Photovoltaique.info** qui publie la mise à jour régulière des **tarifs d'achat** :  <https://www.photovoltaique.info/fr/tarifs-dachat-et-autoconsommation/tarifs-dachat/arrete-tarifaire-en-vigueur/> - un site de **simulation de projet** proposée par **l'association HESPUL:** outil de comparaison économique des différents modes de valorisation de l’électricité photovoltaïque (vente de la totalité, vente du surplus et autoconsommation sans vente) et de vérification des hypothèses d’une offre commerciale ou encore de décision d’un investissement. <https://evaluer-mon-devis.photovoltaique.info/>  - un guide de suivi de la réalisation d'un projet « **De la sélection de l'installateur à l'exploitation de l'installation** » édité par **Photovoltaique.info**  [https://www.phot HYPERLINK "https://www.photovoltaique.info/media/filer\_public/c4/fc/c4fcdbd4-e012-449c-91bc-8770bea60d4f/guide\_d\_aide\_aieur\_la\_sei\_lection\_de\_l\_installateur\_et\_aieur\_la\_rei\_alisation\_de\_l\_installation\_photovoltaii\_que\_aoui\_t2018\_v8.pdf"ovoltaique.info/media/filer\_public/c4/fc/c4fcdbd4-e012-449c-91bc-8770bea60d4f/guide\_d\_aide\_aieur\_la\_sei\_lection\_de\_l\_installateur\_et\_aieur\_la\_rei\_alisation\_de\_l\_installation\_photovoltaii\_que\_aoui\_t2018\_v8.pdf](https://www.photovoltaique.info/media/filer_public/c4/fc/c4fcdbd4-e012-449c-91bc-8770bea60d4f/guide_d_aide_aieur_la_sei_lection_de_l_installateur_et_aieur_la_rei_alisation_de_l_installation_photovoltaii_que_aoui_t2018_v8.pdf)   * Prenez RV (munis de vos devis) avec les conseillers de l'**Espace INFO** **ÉNERGIE de Côte-d'Or**   - 1 boulevard Voltaire 21000 Dijon – 03 80 59 12 80  ou dans un des **Espaces INFO ÉNERGIE** de Bourgogne-Franche-Comté, membre du réseau FAIRE [https4 HYPERLINK "https://www.infoenergie-bfc.org/"://www.infoenergie-bfc.org/](https://www.infoenergie-bfc.org/) |

**Gérard CLÉMENCIN et Jean-Claude LOVATO**

en partenariat avec Bourgogne Énergies Renouvelables