

REGION

Consommation Séduits par les vertus des pompes à chaleur, équipement en vogue, écologique, économique, et encouragés par le crédit d'impôt, beaucoup de particuliers se trouvent aujourd'hui endettés sur plus de dix ans

Le coup de pompe... à chaleur

Metz. Sandrine et Thierry, domiciliés dans la région messine, élèvent deux enfants avec 1.750 euros par mois. Le couple est aujourd'hui dans une situation financière délicate. Des commerciaux habiles de l'entreprise Ecosphère, dont le siège se trouve dans la région parisienne, leur ont vanté les vertus des pompes à chaleur, équipement en vogue, écologique, économique et encouragé par un crédit d'impôt, donc cautionné par l'État.

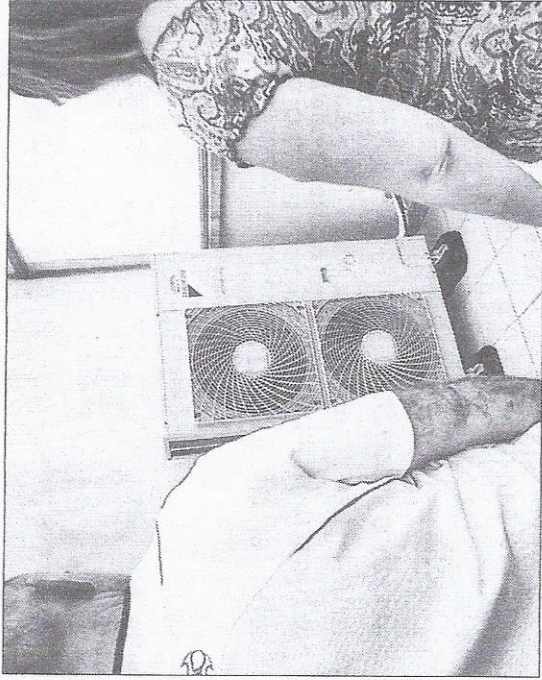
« Ils s'adressent à des consommateurs qui n'entendent rien à ces nouvelles installations », confirme Guy Grandgirard, responsable de l'association de consommateurs l'UFCV. Que Choisir à Nancy qui voit passer « des dossiers effrayants de gens endettés sur plus de dix ans ». L'inexpérience est d'ailleurs des deux côtés de la barrière. « Certaines de ces sociétés se présentent comme de grands spécialistes de la question alors

qu'elles ne font que monter, tant bien que mal du matériel fabriqué en Chine », note M^e Julien Fouray du barreau d'Epinal qui travaille sur plusieurs dossiers de contentieux de pompes à chaleur, qui « tombent en panne sans que les compétences pour réparer existent ».

Des commerciaux tenaces

« Moi, je ne voulais pas, je leur disais que je n'avais pas un euro à dépenser dans cette affaire », se souvient Thierry aujourd'hui « à bout de force » face à des échéances financières qui lui glaçent le sang et lui font perdre le sommeil. Mais les commerciaux tenaces jurent les grands dieux que la famille fera des économies.

Ils se lancent dans des calculs sur la base d'un crédit d'impôt de plus de 9 000 euros qui permettra, une fois réinvesti dans le prêt, de financer les 24 000 euros que coûte l'installation avec



■ Le plan de financement établi par les commerciaux a été largement sous-évalué.

Photo Anthony PICORE

des traites de 141 euros sur sept ans et demi. La facture de fuel de 1.800 euros par an n'existerait plus et seule les dépenses d'électricité augmenteraient dans des proportions raisonnables et passeraient de 123 à 171 euros. Le couple se laisse convaincre. Aujourd'hui il le regrette amèrement. Le plan de financement des commerciaux a été largement sous-évalué. La facture d'électricité est passée à 247 euros, le crédit d'impôt

est tombé à 5.000 euros et ne permet pas de baisser les traites de 245 euros par mois. « On ne passera pas », soupire Thierry qui a tenté en vain une protestation auprès de l'entreprise. « Seuls nos patrons peuvent répondre et ils ne sont pas là avant deux semaines », nous a-t-on répondu avec indifférence chez Ecosphère.

Les crédits ont été contractés sur 13 et 15 ans, alors que « la durée de vie d'une pompe à chaleur n'est que de dix ans », rappelle l'UFCV. Que Choisir. La majorité des litiges sur les pompes à chaleur portent aujourd'hui sur les défaillances du matériel.

Dans les Vosges, tout un immeuble est ainsi privé de chauffage depuis plusieurs mois. « L'expertise du matériel, indispensable pour lancer une procédure coûte entre 2.500 et 4.500 euros à la charge du client », regrette M^e Fouray. Les économies d'énergie se transforment parfois en gouffre financier.

Le piège d'un effet d'aubaine

Nancy. Une PAC ne donne des rendements optima que si elle est parfaitement dimensionnée et installée dans les règles de l'art. En résumé : c'est un boulot de pro. Et pour éviter les grosses désillusions promises à ceux qui seraient tentés par un tel équipement, il existe un label de qualité qui garantit les appareils et la compétence de ceux qui les posent. Un gage de sérieux appuyé par l'Ademe et même le BRGM, Bureau de recherches géologiques et minières, pour les pompes à chaleur géothermiques.

Label QualiPac

Patron d'une PME basée près de Nancy, Pascal Kessler a obtenu cette qualification « QualiPac » initiée par l'Association française des pompes à chaleur contre le maquis et les embûches d'une filière alors en pleine ébullition. Après 35 ans de métier derrière lui, le chauffagiste n'est guère étonné de ce qui arrive à de nombreux acquéreurs, d'autant qu'il n'en est plus à un krach de PAC près ! « Il y a déjà eu une ruée sur ce type de matériel dans la foulée du premier choc pétrolier, au milieu des années 1970 », dit-il. « À l'époque, je travaillais pour une société de service après-vente et j'avais un parc de 300 PAC en maintenance. En 5 ans, 250 se sont arrêtées. Elles étaient mal



■ Pascal Kessler : « Les prix se sont effondrés. » Photo ER

dimensionnées. Un fiasco total ».

La fièvre est tombée avec la chute de tension sur le prix des énergies fossiles, mais elle est repartie de plus belle à la fin des années 2000, boostée par la volonté politique d'orienter les Français, crédits d'impôts et autres mesures d'aides à l'appui, vers des solutions peu ou pas énergivores.

Par ricochet, on a vu très vite fleurir une pépinière de sociétés sur un terrain qu'il leur suffisait d'amender en déployant l'arsenal offensif d'une force aguerrie à la vente, mais pas à la compétence et

« Le consommateur est sans repère »

Le point sur les contentieux commerciaux, suite à l'acquisition des pompes à chaleur ou panneaux photovoltaïques, avec Guy Grandgirard, responsable de l'association de consommateurs l'UFC Que Choisir à Nancy

Les économies d'énergie sont-elles source de contentieux commerciaux ?

Oui, les dossiers montent en puissance. À l'UFC à Nancy, pour s'y retrouver, nous avons dû créer une « mention » spéciale, tant les affaires sont nombreuses. Souvent, le matériel tombe en panne, mais, en face, les sociétés ont disparu... La défense du consommateur devient alors difficile. Il arrive aussi que ces installations relèvent de la haute technologie et trouver des professionnels qui les maîtrisent est compliqué. Récemment, nous avions fait appel à des plombiers qui ont refusé d'intervenir car ils n'avaient pas les compétences.

On décrit des commerciaux très volontaires, parfois agressifs ?

Dans les deux cas, ce sont

des contrats de 25.000 euros en moyenne, les enjeux sont colossaux. Ce sont des investissements sur 10 à 12 ans.

Quelle attitude doit adopter le consommateur démarché ?

Face à ces nouvelles technologies, le consommateur est sans repère. Il n'a pas de parents, d'amis, qui puissent le conseiller car c'est nouveau. Et quand survient une difficulté, il est seul avec son problème. Au bout de 10 ans, quand les panneaux donnent moins de rendement, il faut les remplacer, mais comment ? À qui s'adresser ?

Quels sont les moyens de défense quand le contentieux survient ?

C'est compliqué car on est dans la prestation de service. Il faut voir si l'obligation d'informer du commercial a bien été remplie et si l'obligation de rentabilité figure dans le contrat. Quand le vendeur a mis la clé sous la porte, il y a bien la solution de se retourner contre le fabricant. Il faut alors s'armer de beaucoup de patience.

P. R.