COMMENT LES ÉVITER... ■ **Police, gendarmeries, magistrats... tentent de prévenir pour ne pas avoir à sévir**

Arnaqueurs à l'affût entre virtuel et réel

Les arnaqueurs ont de l'imagination, les parades existent et sont bâties sur un peu de vigilance et de bon sens qui manquent parfois aux Creusois.

Éric Donzé
eric.donze@centrefrance.com

À LA CARTE. Souvent, les arnaqueurs qui produisent de fausses identités n'ont pas actualisé leur matériel, ainsi une carte de police ou de gendarmerie ressemblent à celles que montrent ces vrais policier et gendarme. PHOTO : BRUNO BARLIER

« On se dit : on est en Creuse, ça n'arrivera pas. Pourtant, c'est bien parce qu'on est en Creuse que souvent, ça se produit », a résumé le substitut du procureur Josserand auprès d'un public assez stupéfait de l'imagination des arnaqueurs et autres aigrefins.

Vigilance dans le réel

Être en Creuse ne protège pas de l'escroquerie et des confiances trahies, bien au contraire. La tranquillité du département et l'isolement des personnes prêtent à ne pas trop se méfier.

Méfiez-vous, soyez vigilant, le message a été martelé dernièrement à Guéret lors d'une de ces réunions d'information que propose policiers, gendarmes, magistrats et associations de prévention au grand public creusois.

Vigilance entre deux mondes : le réel et le virtuel.

Les arnaques du réel sont souvent d'une grande simplicité et oscillent entre l'abus de confiance et le vol.

1 « Fermez toujours vos portes », prévient un gendarme, « même quand vous êtes chez vous ». Meilleur moyen de se parer du « cambriolage flash », soit un individu qui rentre chez vous et fait le tour de la demeure en quelques secondes pour voler ce qui lui tombe sous la main.

2 « Demandez toujours à un visiteur de justifier de sa qualité ». Faux policiers, faux démarcheurs, faux employés du gaz... Autant de métiers dont tous les professionnels doivent produire une carte les identifiant. Certes, elle peut être fausse. L'occasion de rappeler qu'une carte de police et de gendarmerie, désormais, est au format d'une carte bancaire, et plus aussi large qu'avant.

3 « Ne signez rien en faisant confiance a priori et ne réglez jamais en liquide ». L'occasion est trop belle pour un voleur de repérer le portefeuille et le tiroir dans lequel on le glisse. Quant aux affaires mirifiques proposées par les uns ou les autres, le temps de la réflexion s'impose. Il vaut donc mieux ne rien signer et vérifier que le document ne soit pas antidaté pour conserver le bénéfice des 15 jours de rétractation. Là comme ailleurs, le bon sens doit régner et ce qui est trop gros, trop beau cache souvent un loup, voire un goupil. Ainsi, les travaux que l'on veut faire réaliser à domicile rentrent dans des grilles de prix. S'ils sont beaucoup plus bas que la norme... Méfiance. Pour les personnes seules, et notamment les dames, mieux vaut occulter son isolement sur la boîte aux lettres (inutile d'indiquer Mme X, veuve), sur Internet et même dans l'annuaire : rien n'oblige à indiquer son prénom, notamment lorsqu'il s'agit d'un vieux prénom.

Et méfiance virtuelle

4 « Ne donnez jamais vos identités bancaires ». L'arnaque est désormais bien connue : le courriel d'un organisme réputé ; votre banque, caisse sociale, assurances... réclame vos identifiants bancaires pour, soi disant, vous rembourser. C'est une arnaque ! Jamais une entreprise sérieuse ne réclame cela par ce biais. Méfiance aussi des propositions par trop alléchantes, même sur des sites bien connus comme le boncoin.fr. « Une voiture de deux ou trois ans à 2.000 €, ça n'existe pas », a rappelé un gendarme.

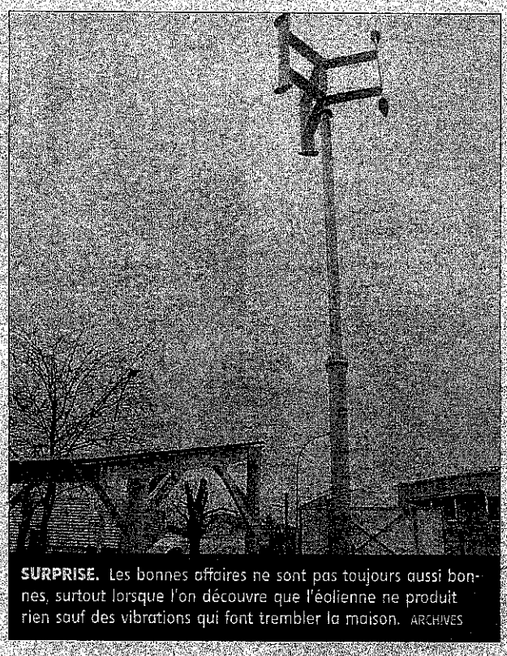
Bien sûr, ne jamais payer un achat d'occasion sans avoir sécurisé la réception du colis chez soi. Et ne jamais expédier un colis de ce que l'on a vendu sans être sûr que cela a été payé... L'arnaque peut être dans les deux sens. ■

ASSOCIATION DE CONSOMMATEUR ■ **L'ACC23 a un conseil des plus radical**

« Ne signez rien avec un démarcheur »

Parmi les conseils de prudence prodigués, lors de cette réunion de Guéret, par les gendarmes policiers et magistrats, il y avait : « la consultation de la réputation : Vérifier sur Internet la crédibilité de l'entreprise pour laquelle un démarcheur sera venu chez vous ».

Conseil qui a fait bondir Suzanne Varlet de l'Association des consommateurs de la Creuse (ACC23) : « Nous croulons sous les dossiers liés aux photovoltaïques (voir aussi sur la page précédente), et notamment de ménages âgés et souvent dans le besoin qui n'ont pas Internet ». Impossible, donc, pour ces malheureux d'aller ausculter la crédibilité de ce qu'un bonimenteur leur aura vendu.



SURPRISE. Les bonnes affaires ne sont pas toujours aussi bonnes, surtout lorsque l'on découvre que l'éolienne ne produit rien souf des vibrations qui font trembler la maison. ARCHIVES

La situation est telle, que l'ACC23 a décidé de n'avoir qu'un seul message : « ne signez rien avec aucun démarcheur ». Dans l'impossibilité de trier le bon grand de l'ivraie, le conseil tient donc du bon sens. Il doit surtout éviter de plonger dans des affres sans fond qu'une signature au bas d'un contrat ne laissez prévoir. « Nous avons des cas, sur le photovoltaïque, où une famille a dû passer en commission de surendettement. Actuellement, nous avons une trentaine de dossiers sans solution, où l'installation ne fonctionne pas ou le certificat de mise en ligne n'a pas été fourni parce que l'entreprise a fondu les plombs. Aucune rentrée d'argent de vente de l'électricité, en revanche l'organisme de crédit qui a financé l'installation réclame ses mensualités ».

Et Suzanne Varlet d'inviter à se méfier de ce qui ressemble trop à une bonne affaire : « les gens se disent, la vente du courant va me payer l'installation et à la fin cela me diminuera ma facture d'électricité... Si ça marche, s'il y a bien du courant produit, si le crédit ne vous submerge pas... Ces comme ces éoliennes domestiques qu'on fait installer sans savoir que cela fera trembler les murs ou ces géothermies qui ne font jamais un degré de chauffage ».

Le recours ? Pas évident quand l'entreprise dépose le bilan. Et cela arrive si souvent dans ce secteur que l'ACC23 finirait même par y voir comme un système organisé : « Telle entreprise fait faillite et quelque temps plus tard on retrouve les mêmes mais dans une autre société qui proposent la même chose, normal qu'on se pose des questions ». Que tout le monde devrait se poser. ■

Association des consommateurs de la Creuse, 05.55.52.47.39 ou asso.conso.creuse@wanadoo.fr

DANS LA RUE ET SUR L'ÉCRAN

LES GRANDS CLASSIQUES ■ **Parmi les arnaques les plus connues, le faux bris de rétroviseur. Un conducteur vous accuse d'avoir causé cette casse et fait mine d'appeler son assureur (un complice) qui vous invite à régler l'affaire en liquide. Autre arnaque de « rue » : le faux collier qu'une bonne âme vous accroche au cou en vous subtilisant le vôtre, un vrai, au passage.**

MESSIEURS, RESTEZ HABILLÉS ■ **Arnaque sur Internet, on entre en contact avec une jeune femme, souvent africaine, le courant passe, elle commence à s'effeuiller et vous invite à faire de même. Sauf qu'elle enregistre et vous menace de mettre en ligne la vidéo si vous ne payez pas.**

FRANCE BLEU CREUSE

RENDEZ-VOUS. En direct. Une émission spéciale Parlons Zen « Relooking » s'annonce pour le 30 mars de 14 heures à 15 heures. Changer de coiffure, de maquillage, de vêtements, chose possible pour les deux candidates sélectionnées. Mais pour cela il faut s'inscrire avant le 25 mars ! Renseignements, inscriptions à l'accueil de France Bleu creuse au 05.55.52.37.38.

URGENCES

SERVICE DE GARDE

MÉDECIN.
Tél. 05.55.41.82.02

PHARMACIE.
Tél. 32.37.

URGENCES

SAPEURS-POMPIERS.
Tél. 18.

SAMU.
Tél. 15.

POLICE-SECOURS.
Tél. 17.

FRANCE ADOT 23.
Tél. 06.25.41.31.47.

NUMÉROS UTILES

SERVICE ROUTES.
RN 145, tél. 0820.102.102, routes départementales, tél. 05.44.30.29.00.

ERDF-GRDF.
Dépannage électricité, tél. 0810.333.323 ; dépannage gaz, tél. 0.800.47.33.33.

GPPEP. Conseils. Créé il y a cinq ans, le Groupement des particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque rassemble 4.200 membres bénévoles en France. Problèmes techniques, facture ou procédure : l'association accompagne les particuliers dans leurs démarches. Si elle ne fait pas de listing d'entreprises, elle peut informer de la fiabilité de l'enseigne. Contact : *aide@gppep.org*

Creuse → Les arnaques

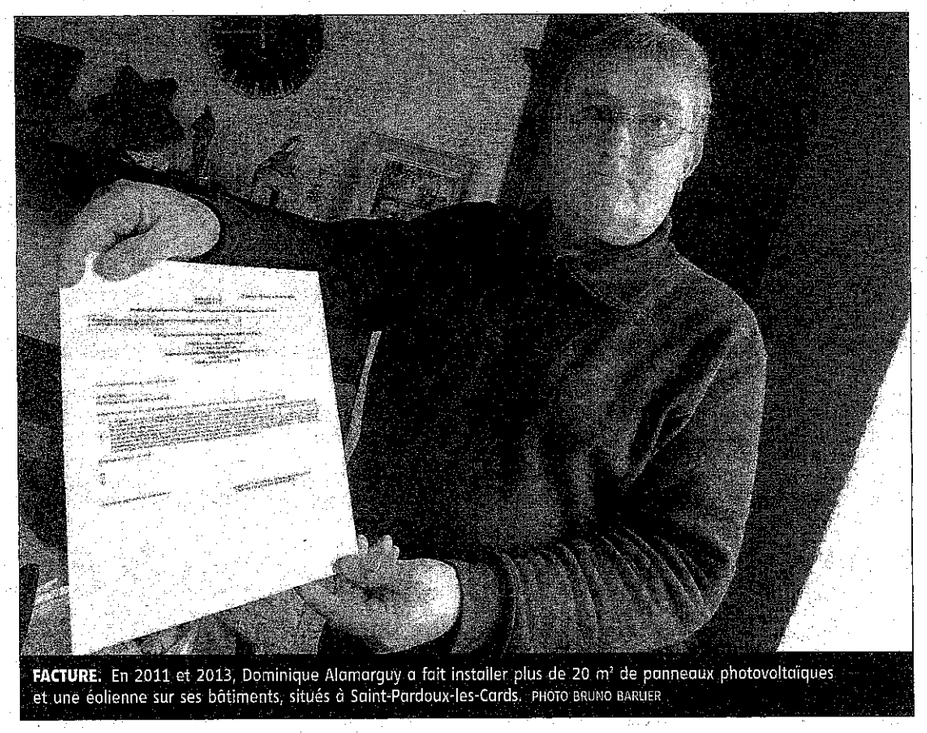
VICTIMES ■ Un couple creusois a subi des avanies après l'installation de panneaux solaires et d'une éolienne

Une famille au bord de la crise de nerfs

Un couple a installé des panneaux photovoltaïques et une éolienne sur son toit en 2011. Depuis, les mauvaises surprises se sont accumulées.

Marion Justinien
gueret@centrefrance.com

« On ne sait plus quoi faire. » Josseline et Dominique Alamarguy ont la mine des mauvais jours. La montagne de paperasse étalée sur leur table de cuisine témoigne de quatre ans d'imbroglio. Tout est parti d'un coup de téléphone, en 2011. Ce couple de quinquagénaires est démarché par une entreprise implantée dans l'Allier qui vend et installe des panneaux photovoltaïques. À ce moment-là, la toiture de leur maison située à Saint-Pardoux-les-Cards est en très mauvais état. « L'entreprise nous a assuré que l'installation des panneaux pourrait combler le toit, et surtout que cela ne nous coûterait rien », se souvient Dominique. D'une pierre deux coups, le contrat promet une production d'électricité de 2.900 kilowatts, payée 0,42 centime d'euros le kilowatt par ERDF. Séduit par l'autofinancement supposé du projet, le couple signe. « Nous avions eu des bons échos sur l'entreprise », affirme Dominique. Les panneaux sont apposés au-dessus de leur maison. Coût : 18.000 euros. Soit un crédit à échéance mensuelle de 189 €, censé être amorti après coup, entièrement par les reversements d'ERDF. Les panneaux produisent de l'électricité. Le couple bénéficie même d'un crédit d'impôt. Jusque-là tout va bien.



FACTURE. En 2011 et 2013, Dominique Alamarguy a fait installer plus de 20 m² de panneaux photovoltaïques et une éolienne sur ses bâtiments, situés à Saint-Pardoux-les-Cards. PHOTO BRUNO BARLIER

Si bien qu'en 2012, le couple choisit d'installer un second kit de panneaux, sur leur grange. Il fait appel à la même entreprise. Un nouvel emprunt mensuel de 160 €/mois est contracté. Là encore, le matériel fonctionne, bien que la production d'électricité, fluctuante selon la météo, soit moins importante que prévue. « ERDF nous remboursait, pour les deux installations, 146 euros par mois. »

Trois crédits sur le dos

Le couple espère bénéficier à nouveau du crédit d'impôt. « L'entreprise nous l'avait assuré. Or, les impôts nous ont informés que le crédit d'impôt n'était applicable que tous les cinq ans », révèle Dominique. Première désillusion.

Au bout de deux ans, ERDF leur réclame une attestation de la bonne installation des panneaux. Le couple fait appel à l'entreprise responsable. Là, les ennuis commencent. « Nous n'avons jamais réussi à la joindre, déplore Josseline, affligée. L'une des boites vocales était saturée. » Faute d'attestation, ERDF stoppe le paiement de l'électricité produite par les deux kits. Le couple se retrouve avec les deux crédits sur le dos. Sans savoir à qui s'adresser.

Et pour ne rien arranger, la famille a un autre souci lié à l'entreprise. En 2012, celle-ci leur a aussi vanté les mérites de l'éolien. « On nous a affirmé qu'une éolienne pouvait produire plus de 30 % de notre consommation d'électricité annuelle. Nous n'utilisons que cette énergie, alors là aussi, ça nous a intéressés », affirme Josseline. La production est estimée à 2.000 kilowatts. « En deux ans, l'éolienne en a produit 70... lâche Dominique. Elle n'a jamais fonctionné. Et ce, malgré les multiples interventions de l'entreprise. » Son épouse commente : « On ne peut pas dire qu'ils n'ont pas bien travaillé mais au bout du compte, ils ont certainement vu qu'ils ne pouvaient rien y faire, alors ils ont arrêté de nous répondre. On a appris par hasard qu'ils avaient fait faillite. » En attendant, un nouvel emprunt vient peser sur les finances des Alamrguy, 110 euros par mois. Aujourd'hui, le couple est lassé. L'entreprise Ecosolys haut-viennoise a accepté de leur fournir l'attestation pour les panneaux. Un fragment d'espoir. « Chaque mois, on rencontre trois ou quatre cas comme eux. Les entreprises leur promettent de faire gagner des fortunes », dévoile le technicien d'Ecosolys. « C'est très dur de se sentir seul face à ces problèmes. On est complètement isolé », souffle Josseline. Ils envisagent de déposer plainte pour escroquerie.

Quatre sites pour assurer la fiabilité

Créé en 1993, le syndicat des énergies renouvelables (SER) regroupe plusieurs centaines de professionnels du secteur.

SOLER, sa branche photovoltaïque, réunit 200 entreprises en France. Romain Poubeau est le responsable.

Constatez-vous une recrudescence de malfaçons d'entreprises ? C'est le contraire. Le secteur s'est professionnalisé. Le photovoltaïque a connu un essor au milieu des années 2000. Les entreprises se sont multipliées, or c'est un secteur, qui nécessite comme tous les métiers artisanaux, des compétences et des savoir-faire liés à des corps de métier (couvreur, électricien). Depuis, les tarifs fixés par l'État ont diminué de moitié (0,27 €/kilowattheure environ, aujourd'hui). S'il peut exister des fraudes, elles restent minoritaires. Il y a eu un effet d'apprentissage et la qualité s'en est améliorée.

Comment les particuliers peuvent-ils s'en assurer ? Quatre signes de qualité ont été mis en place par des organismes accrédités et indépendants. Leurs sites Internet référencent les entreprises de qualité. Si un particulier n'y retrouve pas l'entreprise, il doit redoubler de vigilance.

Que leur conseillez-vous ? Ils doivent avoir en tête que la rentabilité d'une installation est correcte, mais n'est pas miraculeuse. La démarche doit être volontaire et écologique, et non faire suite à un démarchage commercial insistant.

OÙ SE RENSEIGNER

Références sur internet. *www.aqpv.fr ; www.qualit-enr.org ; www.qualibat.com ; www.qualifelec.fr*

ERDF, « partenaire d'aucune entreprise »

Dominique et Josseline Alamarguy avaient été « rassurés » par la mention "partenaire d'ERDF" indiquée sur le contrat rédigé par l'entreprise de panneaux solaires. Un point sur lequel l'entreprise ERDF tient à mettre en garde. Frédéric Saint-Paul, directeur territorial d'ERDF en Creuse, a rappelé la place de l'entreprise dans le commerce des panneaux photovoltaïques. « Il y a d'un côté les entreprises productrices et vendeuses de panneaux et d'un autre les clients. ERDF se situe entre les deux. Elle réalise les branchements pour acheminer les panneaux au réseau électrique », indique-t-il.

Si Frédéric Saint-Paul ne relève pas une augmentation du nombre de plaintes de clients d'ERDF, il prend de la distance avec les promoteurs. « ERDF est indépendant de tout fournisseur d'énergie. D'une aucune façon, elle n'est partenaire ou associée à une entreprise pour vendre des panneaux photovoltaïques. Si les promoteurs se vendent comme tel, il y a arnaque. » Il indique que les mentions « partenaires » ou « mandatés par », inscrites sur certains contrats des entreprises, sont « fausses » selon lui. Il met en garde les particuliers contre le démarchage téléphonique effectué par certaines entreprises. « En aucun cas, ERDF n'effectue de démarchage téléphonique », signale-t-il.