

ALERTER

Clé oubliée à l'intérieur ou perdue, lavabo bouché ou tuyau qui fuit? Vous devenez la proie idéale pour les entreprises de dépannage à domicile, facture exorbitante garantie. Alors, que faire?



DÉPANNAGE À DOMICILE

Ne vous faites plus

ÉLISABETH CHESNAIS

Ce soir-là, Mikaël doit dîner en amoureux avec sa compagne. Il sort faire des courses. Distract, il oublie sa clé à l'intérieur. Tant pis, son amie va rentrer, elle utilisera la sienne. Mais la clé se trouve sur la porte côté intérieur, impossible d'ouvrir. Le couple sait qu'il faut se méfier des dépanneurs malhonnêtes, et il a entendu parler de la technique radio. Il se met en quête d'un cliché de radiographie médicale auprès de ses voisins. Personne n'en a. Il consulte alors les Pages jaunes. Le « serrurier » arrive, s'évertue à ouvrir la porte pendant une dizaine de minutes, sort à peu près tous les outils de sa trousse et finit par lâcher : « C'est impossible à ouvrir, je suis obligé de changer la serrure ». Impressionné par ses efforts, le couple accepte. De vive voix, il fait un devis, 950 €, et ajoute : « Ne vous inquiétez pas, vous serez remboursé par votre assurance. Il suffit d'aller déposer plainte demain matin pour tentative d'effraction. »

Marché conclu. Il appelle un collègue qui arrive avec une serrure 5 points. Les deux comparses s'acharnent pendant des heures. À 2 heures du matin, c'est posé et ils présentent la facture : 4500 €! « Ils avaient l'air épuisés et sincères, on n'a pas bronché », admet le jeune couple. Le lendemain, coup de fil à l'assureur, si soupçonneux que Mikaël ne demande pas de remboursement. « Même à ce moment-là, on n'a pas réalisé qu'on s'était fait avoir, il nous a fallu encore quelques jours, ils sont très forts! »

DES NOMS QUI INSPIRENT CONFIANCE

Hélène peut le confirmer. Elle attend une amie sur le palier quand un courant d'air claque sa porte. Désespérée, elle tape « serrurier » sur son smartphone, appelle. « Je vous prends 200 € », il est 21 heures, elle accepte. Sur place, il utilise la radio sans succès, peine, transpire, s'éponge, recommence, la porte résiste. Rien à faire. « Il faut changer la serrure », explique-t-il. Face au devis de 1700 €, Hélène hésite mais le discours est rodé :

U5 Retrouvez l'enquête de **Que Choisir** sur **france 5**

dans l'émission

C'est notre affaire présentée par Claire Fournier

► mercredi 26 décembre, à 22h10
► dimanche 6 janvier, à 21h30

www.france5.fr
www.quechoisir.org



avoir!

«Vous portez plainte, l'assurance rembourse.» Il écrit même «tentative d'effraction» sur la facture. «Je n'ai pas un seul instant eu l'impression qu'il faisait exprès de ne pas ouvrir ma porte», confie Hélène.

De telles histoires, *Que Choisir* en reçoit des quantités. Concernant les ouvertures de portes bien sûr, mais également les dépannages en plomberie, qui occasionnent des surfacturations injustifiables. Dans les deux cas d'ailleurs, ce sont les mêmes entreprises qui interviennent.

Pour attirer le chaland, elles savent y faire. Il faut inspirer confiance. Alors on abuse sans vergogne des appellations rassurantes. Les entreprises donnent dans le «père et fils», «artisan compagnon», «atelier», des noms qui fleurent bon la tradition, on y ajoute des mentions du genre «un plombier près de chez vous». Elles multiplient les adresses pour se trouver toujours à proximité, dans votre commune ou votre quartier mais, dans 90% des cas, ce sont des locaux fictifs. Tout n'est qu'illusion. Car le dépannage à domicile n'est pas un commerce >>>

Les bonnes pratiques et les vrais prix

SERRURERIE

50% des plaintes enregistrées sur le dépannage à domicile en 2011 concernaient l'ouverture de porte. C'est une mine d'or inépuisable pour les professionnels sans scrupule.



LA PORTE EST SIMPLEMENT CLAQUÉE

C'est la situation la plus courante. On oublie ses clés en sortant ou un courant d'air referme la porte alors qu'on est à deux pas.

► Que faire ?

Pas de panique, gardez la tête froide. Il est inutile de recourir au dépannage d'urgence, ouvrir une porte fermée du moment qu'elle n'est pas verrouillée est à la portée d'à peu près tout le monde. Il suffit d'un cliché de radiographie médicale et, bien entendu, d'un peu de persévérance quand on n'est pas spécialiste. Plutôt que de chercher frénétiquement un serrurier sur les Pages jaunes ou sur Internet, *Que Choisir* recommande de se mettre en

quête d'une radiographie. Sollicitez vos voisins et vos proches, il est rare que personne n'ait jamais passé d'examen radiologique dans une famille. Si la porte vous résiste, faites appel à un bricoleur de votre entourage. À *Que Choisir*, nous avons fait l'expérience, l'ouverture ne prend que quelques minutes, le temps de bien positionner le cliché et de pousser au bon instant.

► Et si les clés sont à l'intérieur sur la porte ?

Ça ne change strictement rien pour l'ouverture avec une radiographie. En revanche, si vous comptiez sur le double des clés confié à un voisin ou un proche pour entrer, il ne sera d'aucun secours.

► Et si la porte est blindée ?

« Votre porte est blindée, elle est impossible à ouvrir sans toucher à la serrure », c'est une des grosses ficelles des dépanneurs indélicats pour justifier de la casser et de la remplacer ! En réalité, ça ne change rien, une porte blindée avec serrure multipoints s'ouvre de la même façon qu'une porte standard tant qu'elle n'est pas verrouillée. « Toutes les portes s'ouvrent à la radiographie ou au fil de fer, on ne touche jamais au cylindre », confirme Joseph Valensi, 34 ans de métier, à la tête de la serrurerie Lamarck, à Paris.

OUVERTURE PORTE CLAQUÉE

80 à 100 €
en journée

110 à 140 €
le soir ou
le week-end

PORTE FERMÉE À CLÉ
90 à 140 €
pour l'ouverture

150 à 350 €
pour le changement
de cylindre*

*Selon gamme et marque.

LA PORTE EST FERMÉE À CLÉ, VOUS AVEZ PERDU VOS CLÉS

L'intervention d'un serrurier est indispensable. Les dépanneurs sans scrupule cassent pour changer toute la serrure ; en réalité, ce n'est pas nécessaire. Tout se passe au niveau du cylindre, les serruriers très aguerris peuvent même ouvrir avec délicatesse sans l'abîmer. Mais inutile de rêver, ils sont peu nombreux et ce travail minutieux demande du temps. Dans la pratique,

le serrurier perce le cylindre, c'est plus rapide. Ensuite, il faut le remplacer mais les clés étant perdues, c'était de toute façon nécessaire. Il arrive qu'un serrurier soit contraint de remplacer la serrure mais c'est rare. « Neuf fois sur dix, il faut détruire le cylindre, explique Alain Petaccia, patron de GMSA Multiservices à Paris et serrurier depuis plus

de 30 ans, mais je remplace seulement le cylindre, jamais le bloc serrure. Il y a une seule exception, c'est la marque Picard, là on n'a pas le choix. Mais s'en tenir au remplacement du cylindre est possible sur les autres marques. »

BON À SAVOIR Un vrai serrurier n'abîme jamais la porte, il ne la perce pas. Dans le pire des cas, il détruit le cylindre.

Pour votre sécurité, enfermez-vous

Une porte non verrouillée peut s'ouvrir avec une radiographie. Du coup, on comprend mieux la mise en garde qui figure sur le site Internet de Fichet, spécialiste de la serrure de sécurité et de la porte blindée : « Une porte simplement claquée, même s'il n'y a pas de poignée mobile extérieure, n'est pas une porte fermée. Sans être experte, une personne peut ouvrir votre porte en quelques secondes et sans aucun bruit. » Pour éliminer tout risque d'intrusion par la porte d'entrée et se sentir en sécurité, *Que Choisir* recommande donc de fermer à clé dès qu'on rentre chez soi, même si la porte n'a pas de poignée côté extérieur.

PLOMBERIE

Après l'ouverture de porte, le dépannage en plomberie occupe la deuxième place en matière d'arnaques. Pourtant, fermer un robinet suffirait bien souvent.

UNE FUITE D'EAU

Pas d'urgence. La 2^e place occupée par la plomberie sur le podium des abus paraît incompréhensible à Antony Hadjipanayotou, plombier chauffagiste couvreur et président de la Capeb* Grand Paris. «L'urgence n'existe pas en plomberie, quand il y a une fuite, la seule chose à faire c'est de fermer le robinet d'arrivée d'eau, au niveau de l'appareil en cause ou

du logement selon l'origine, mais la réparation peut toujours attendre le lendemain ou le lundi matin. Si je me déplace un soir ou un week-end chez un client, c'est pour fermer le robinet d'arrivée d'eau parce qu'il ne l'a pas trouvé. La seule urgence, c'est l'inondation. Mais dans ce cas on appelle les pompiers, pas un service de dépannage.»
*Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment.

LES WC BOUCHÉS

C'est sans doute la seule véritable urgence en plomberie mais elle se produit rarement par hasard. Bloc désodorisant ou serviette hygiénique qui tombe dans la cuvette, tuyau ancien qui n'a jamais été curé, ce sont les causes les plus fréquentes. Pour un bloc désodorisant, inutile d'attendre. «Faites bouillir de l'eau et

versez-la aussitôt pour ramollir le plastique, conseille Denis Atlan, plombier en Île-de-France, parfois ça suffit pour l'évacuer. Sinon, il faut intervenir avec une pompe.» Quand la pompe manuelle ou la tringle ne suffisent pas, ou s'il y a un dégorgeement important, les plombiers recourent au camion pompe, c'est rapide, efficace, mais cher.

LE CHAUFFE-EAU ÉLECTRIQUE FUIT

C'est une cause fréquente de surfacturations, alors qu'on peut facilement parer au plus pressé. «Quand un client m'appelle en urgence pour ce type de problème, explique Denis Atlan, je le dépanne par téléphone. Je lui dis de fermer le robinet d'arrivée d'eau et de chercher le fusible sur le tableau électrique pour mettre son ballon en sécurité. S'il faut vidanger le ballon, je l'explique aussi par téléphone, ça permet au client de patienter.»

WC BOUCHÉS

300 €
maximum, nuit ou week-end

350 € à 600 €
pour le camion pompe*

*Montant parfois supérieur en assainissement non collectif, intervention sur demande du syndic en immeuble.



S. RYAN/THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA

Au pire, un vrai serrurier changera le cylindre, pas la serrure.

comme les autres, les professionnels se fichent éperdument de la satisfaction du client. Pas besoin de bouche-à-oreille, inutile de fidéliser sa clientèle, l'activité fonctionne au coup par coup, on intervient une seule fois.

UNE STRATÉGIE COMMERCIALE CENTRÉE SUR LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

«S'il y a tant de comportements de prédateurs, c'est parce que les notions de réputation et de pérennité de l'entreprise ne comptent pas dans ce secteur d'activité», analyse Jean-Bernard Baridon, le directeur de la DDPP (Direction départementale de la protection des populations) de Paris. Le seul impératif, c'est d'être contacté le premier pour intervenir et empocher un maximum d'argent. Le chiffre d'affaires dépend du nombre d'appels reçus, la stratégie commerciale est donc à 100% centrée sur le numéro de téléphone. Il doit apparaître dès l'instant où le consommateur commence sa recherche. Alors tous les artifices sont bons, les entreprises de dépannage multiplient les numéros et les adresses pour figurer partout sur les Pages jaunes, et les noms d'entreprise pour accroître leurs chances d'être contactés. Mais cette stratégie coûte des fortunes, inonder les boîtes aux lettres de cartes,

Des millions d'euros dépensés en publicité

faire de la publicité sur les Pages jaunes, être bien référencé sur Google, tout cela exige des investissements publicitaires colossaux. En 2010, selon les déclarations du gérant devant le tribunal de grande instance de Paris, l'entreprise Garnier père et fils a dépensé 5 millions d'euros en publicité, pour un chiffre d'affaires de 8 millions d'euros. Un investissement énorme, payé par... les nombreux consommateurs qui ont le malheur de faire appel à la société. Avec des investissements de cet ordre, on comprend aisément que les artisans serruriers ou plombiers soient invisibles sur Google ou sur les Pages jaunes, même s'ils assurent un service dépannage. Du coup, dans l'urgence, >>>

Comment ne plus vous faire arnaquer

LES SEPT ERREURS À ÉVITER

► Consulter les Pages jaunes

Tout se paie, en particulier une place bien visible et une publicité sur les Pages jaunes, en version papier ou sur Internet. Les professionnels sérieux n'ont pas les moyens de financer cette visibilité. Seule la surfacturation des prestations le permet. Garnier père et fils a ainsi consacré plus de 3 millions d'euros à la publicité Pages jaunes sur un an.

► Chercher sur Internet

Quand on tape les mots «artisan», «serrurier», «plombier», «dépannage», et tout ce qui s'en approche, ce ne sont jamais les

artisans sérieux qui apparaissent. Là encore, tout est question d'argent. Arriver en bonne place quand un internaute lance une recherche, ça se paie. C'est ainsi qu'ADSV a dépensé 288 000 € en 2009 pour sa visibilité sur Google. Votre plombier ou votre serrurier de quartier n'en a pas les moyens, même s'il assure un service de dépannage en urgence.

► Appeler un des numéros d'urgence du carton trouvé dans votre boîte aux lettres

La stratégie des dépanneurs est toujours la même. On fournit tous les numéros utiles des services de la ville, les numéros d'urgence, Samu, pompiers... On donne au carton l'aspect d'un document officiel, on insère son numéro en gros caractères pour

faire penser qu'il en fait partie, ou on multiplie les numéros par type de dépannage pour faire croire à des services différents. En réalité, c'est toujours la même entreprise. *Que Choisir* le rappelle, les mairies (comme les services d'urgence) ne cautionnent jamais ces cartes. Il s'agit d'une utilisation frauduleuse de leur nom, de leur blason. Mais on se fait facilement avoir tant la présentation est trompeuse. Comme cette carte postale de l'hôtel de ville de Paris avec la mention «*informations utiles Paris et numéro de téléphone*» (photo ci-contre).

► Aller au commissariat

Diriger les consommateurs vers une entreprise ou une autre ne fait pas partie des missions de la

police. Mais plutôt que de vous renvoyer désemparé sans rien, certains vous tendent une carte ou un numéro de téléphone d'urgence. Attention, c'est un de ces cartons qui inondent les boîtes aux lettres, les commissariats n'échappent pas à la distribution de masse.

► Vouloir le prix le plus bas

«*Quand une personne à la porte de son logement appelle, la première question qu'elle nous pose, c'est toujours : combien prenez-vous ? Commencer comme ça, c'est se jeter dans la gueule du loup. Un serrurier honnête n'est jamais compétitif à ce petit jeu-là*», témoigne un professionnel. De fait, des promesses telles que «*ouverture de porte : 26 € TTC*», «*ouverture*

LES SEPT CONSEILS À SUIVRE

► Dormez plutôt chez un proche ou à l'hôtel

Tant qu'on n'a pas vécu de dépannage cauchemardesque, on trouve le conseil farfelu. Mais si on s'attendait à payer 2000 à 4000€ pour faire ouvrir sa porte, on choisirait certainement d'aller coucher ailleurs. Alors, plutôt que courir ce risque très élevé, faites-vous héberger par un proche ou passez la nuit à l'hôtel.

► Coupez l'eau

S'il y a une fuite d'eau, coupez le robinet d'arrivée et écoupez. C'est le plus sûr moyen d'éviter la facture démentielle et les travaux inutiles. Et si l'eau vous manque trop, allez dormir ailleurs. Appeler votre plombier le lendemain ou le lundi vous coûtera moins cher.

► Exigez un devis écrit

Les dépanneurs sont malins, ils

annoncent souvent le montant du devis tout en dévissant ou en perçant. Ils sont si concentrés que vous n'exigez pas de trace écrite. C'est gagné, la facture délirante est en marche. Malgré l'urgence, exigez un devis écrit dès que le problème est identifié, avant que la réparation ne débute.

► Conservez toutes les pièces remplacées

Sur les nombreuses factures aux montants malhonnêtes reçues à l'UFC-Que Choisir, la case «*enlèvement du matériel*» est souvent cochée «*oui*». C'est un beau cadeau fait au dépanneur, cela lui évite le risque d'être poursuivi pour avoir changé des pièces en parfait état. Les éléments remplacés vous appartiennent, exigez de les conserver quand la facture est lourde.

► Ne vous laissez pas plumer

Si le dépanneur vous propose de régler en plusieurs fois, faites opposition aussitôt le premier chèque encaissé. Insistez auprès

de votre banque si elle est réticente. Il est peu probable que l'entreprise insiste pour être payée. Si c'est le cas, contactez l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche de votre domicile.

► Alertez les autorités compétentes

Envoyez un courrier, en y joignant la facture, à votre DDPP (direction départementale de la protection des populations), ainsi qu'à celle de Paris, car de nombreuses sociétés de dépannage y ont leur siège social. Les DDPP engagent des procédures judiciaires quand elles ont suffisamment de plaintes. S'il y a procès, vous toucherez des dommages et intérêts.

► Trouvez un professionnel honnête

Bien sûr, en dénicher un qui soit disponible le soir ou le week-end n'a rien d'évident. **Pour la serrurerie.** Après enquête, *Que Choisir* conseille

de s'adresser à un serrurier du réseau L'expert Vachette. Leur liste figure sur le site de la marque www.vachette.fr. Il recense 165 professionnels. «*On sélectionne des serruriers bien implantés qui ont une boutique, on leur fait signer une charte d'engagement, le renouvellement est annuel, précise Laurent Gobin, le responsable animation du réseau. En cas de doute ou si on reçoit des réclamations, le serrurier sort du réseau.*» De fait, Vachette a déréféré un gros réseau de dépannage. Repérez les artisans, ils sont nombreux sur la liste des experts Vachette et se détectent facilement à l'absence de site Internet ou, s'ils en ont un, au fait qu'on ne le trouve pas spontanément sur le Web quand on tape «*serrurier*» ou «*ouverture de porte*». Attention, en revanche, au réseau des serruriers confiance Bricard, il compte SOS Serrurier, sous le coup d'une procédure (voir p. 49). À titre préventif,



En voyant cette carte, on pense à une information officielle de la mairie de Paris. Faux! Au verso, en caractères minuscules, elle est signée Dépann. Quant au numéro de téléphone associé à l'hôtel de ville, c'est en réalité celui de l'entreprise!

de porte claquée 39 € tarif agréé», sont impossibles à tenir. Tarif agréé par qui d'ailleurs? Au téléphone, face à notre question insistante, on a fini par nous lâcher : « Par nous-mêmes! »

Faire confiance à l'AFDCE
C'est l'Association française de défense des consommateurs européens. Le nom est pompeux, il inspire confiance. Pourtant, il n'a strictement rien à voir avec une association de protection des consommateurs, c'est une

trouaille de dépanneurs à domicile pour mieux ferrer les clients. On y retrouve notamment Garnier père et fils, l'Atelier des compagnons de France, du beau monde dans le collimateur de la justice (lire p. 49).

Se fier à la mention «agréé par les grandes marques»
Ça ne veut rien dire, c'est abusif. Ce n'est pas parce qu'on commercialise des serrures ou des produits de différentes marques qu'on est agréé par elles.

BON À SAVOIR

Les contrats d'assurance multirisques habitation comportent parfois une clause sur les dépannages d'urgence à domicile. Mais les contrats ne mettent pas à l'abri des dépanneurs indécents. Le risque est a priori moindre avec un contrat d'assistance si vous pouvez joindre un numéro d'urgence 24 h/24 qui vous dirige vers un professionnel référencé.

faites le tour de votre quartier ou de votre commune pour repérer un vrai serrurier. Demandez-lui s'il lui arrive de faire des dépannages à domicile. Si c'est le cas, enregistrez son numéro sur votre portable, cela peut un jour vous éviter de débours 4000 €.

Pour la plomberie. Il n'existe pas de réseau d'urgence constitué de vrais professionnels en plomberie. À titre préventif, demandez à votre plombier chauffagiste son numéro de portable. Le soir ou le week-end où vous serez en rade, il acceptera peut-être de venir ou au moins de vous conseiller la marche à suivre par téléphone. Si vous ne connaissez pas de plombier, consultez votre entourage et vos voisins. Ils ont peut-être une bonne

adresse à vous communiquer, prenez le numéro au cas où. Sinon, contactez la Capeb* de votre département, les adhérents sont tous artisans, ce n'est pas une garantie absolue mais ce sont de vrais professionnels, contrairement à la plupart des dépanneurs, et leur entreprise est là pour durer. Ils ont tout intérêt à satisfaire et fidéliser la clientèle. La Capeb Grand Paris, qui compte 3000 adhérents, a même mis en place un réseau de sociétés triées sur le volet dont elle se porte garante. Une assurance supplémentaire pour les Franciliens, à condition d'avoir le réflexe de fermer l'eau si le problème intervient le week-end et d'appeler le lundi matin!

*Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment.

Un problème de plomberie est rarement urgent. Coupez l'eau en attendant le plombier.



IMAGESOURCE/REA

» tous les consommateurs sont à la merci de ces entreprises. Fait aggravant, la plupart emploient une main-d'œuvre peu qualifiée, voire pas du tout, et elles embauchent au coup par coup. Les employés sont rémunérés à l'acte, ils touchent en moyenne 10% de la facture sur chaque intervention, d'où les prix délirants. Plus on facture, plus on gagne! Une fois sur place, se contenter du minimum de réparation indispensable ne rapporterait pas assez. Alors on surfacture les pièces, avec un coefficient multiplicateur de 5 à 8, on fait des réparations inutiles, on remplace des pièces en parfait état. Le phénomène a pris une telle ampleur ces

Ne cédez jamais à la panique

dernières années que la DDPP de Paris a créé une structure spéciale. Cinq enquêteurs travaillent désormais sur les prédateurs du dépannage à domicile. Parce que la capitale et l'Île-de-France sont très touchées mais pas seulement. La plupart des dépanneurs ont leur siège à Paris, même quand ils exercent dans d'autres villes comme Lille, Lyon, Marseille... « Nous avons dressé 19 procès-verbaux en 2010, 32 en 2011, 44 en 2012, déclare Marie Nicolaizeau, la responsable de la cellule. Ils sont transmis au parquet mais, dans leur immense majorité, les affaires ne sont pas encore jugées, les procédures sont en cours. L'important, pour éviter toutes ces entreprises, c'est de ne pas céder à la panique. L'urgence absolue est rare, il faut exiger une intervention minimale et refuser tout ce qui va au-delà. » ♦