

Arnaque : « Je ne voulais rien dire tellement j'avais honte de moi »

La fin de l'histoire est plutôt heureuse. Monique*, 80 ans, a récupéré son chèque de 2 600 €. Deux commerciaux lui avaient assuré qu'elle paierait des pénalités pour son isolation soi disant insuffisante

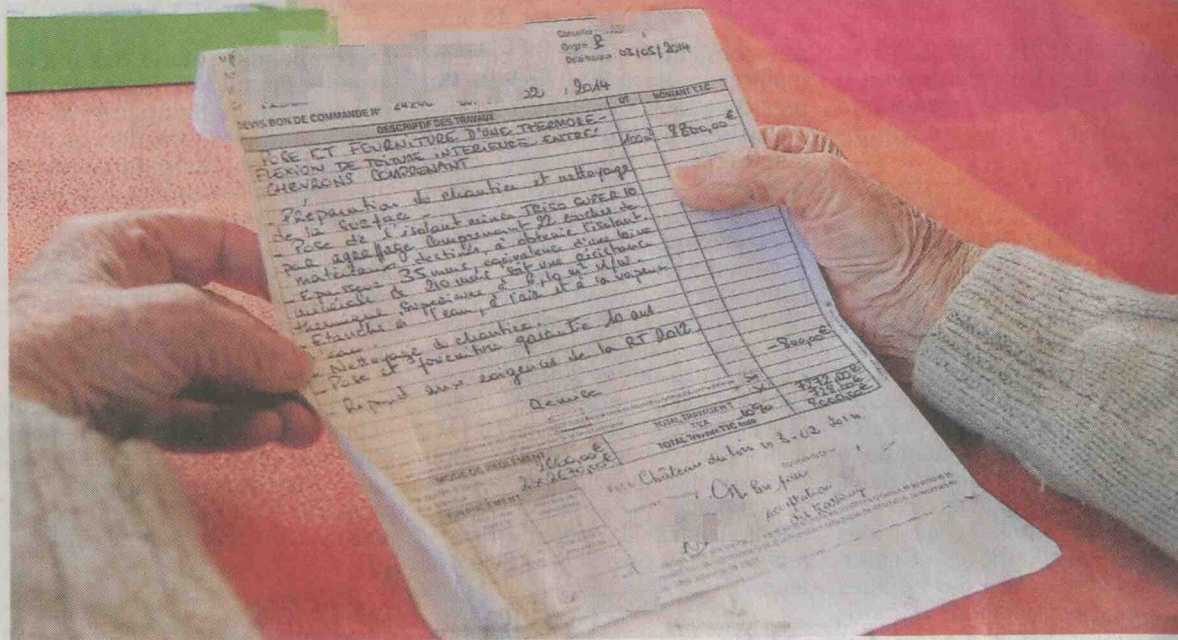
Madeline PLARD

redaction@maine-libre.com

Monique* tremble, fait les cent pas, refuse de s'asseoir. Elle a 80 ans tout juste. Elle habite depuis toujours à Château-du-Loir, une maison dans un lotissement vieille de plus de 50 ans. « Ils m'ont dit qu'ils étaient dans la commune pour faire la vérification de l'isolation de toutes les maisons. »

« Il faut que je vive jusqu'à quel âge ? »

Au téléphone, l'homme dit être de l'entreprise GDF Suez. « D'habitude je raccroche aussitôt quand je comprends que c'est du démarchage, mais là, je sais que je paye mon gaz ici donc j'ai écouté ce qu'ils avaient à me dire. » Monique a surtout eu peur quand elle entend qu'elle paiera des pénalités si sa demeure n'est pas aux normes d'isolation. Faux. « J'ai cru que je n'avais pas le choix. » Trente minutes plus tard, deux hommes débarquent chez elle. « Ils étaient très sympathiques, et beaux garçons. L'un d'eux a sorti un boîtier, il allait partout, m'a dit que j'avais de l'humidité, que la maison était très mal isolée, qu'il fallait que je change mes fenêtres. » Sauf que ses ouvertures sont neuves, et qu'elle n'a jamais eu d'humidité chez elle. « Ils m'ont fait culpabiliser, en me disant que je consommais trop de gaz, qu'il n'y en avait plus beaucoup en France. » Monique est dépassée par les événements. « Ils sont allés



Château-du-Loir. Le devis présenté par les deux commerciaux n'était pas détaillé entre les fournitures et la main-d'œuvre

au grenier et m'ont dit que ma maison faisait 100 m², alors que je leur ai dit 72 m². »

2 600 € d'avance

Le devis tombe : 8 000 € de travaux d'isolation. Elle verse un acompte de 2 600 € par chèque. « Au moment même où je signais, je savais que je me faisais arnaquer, mais j'avais la pression, je n'ai rien pu dire. » Avant de prendre congé, un des hommes pose sa main sur l'épaule de Monique. « Il m'a fait promettre de ne pas me rétracter. » Elle a promis. « Je suis d'une époque où promettre veut dire quelque chose, je n'ai qu'une parole. » Quand des amis débarquent quelques minutes après, elle n'ose rien dire. « J'avais trop honte de m'être fait avoir. Je n'en ai parlé à personne pendant trois semaines. » Elle ne ferme pas l'œil de la nuit. « Ça me rendait malade d'avoir été aussi gourde. » C'est une voisine et amie qui se rend compte de son désarroi. « Monique est quelqu'un de jovial, qui aime discuter d'habitude, et là je la trouvais fermée, je me doutais que quelque chose la tracassait. » Et là, elle raconte tout. « Je savais qu'elle ne me jugerait pas. » Monique finit par se rendre chez un expert en construction de

Château-du-Loir, Ludovic Charlot, qui prend les choses en main. Il appelle la société pour régler le litige à l'amiable. « Le patron est tout de suite monté au créneau. »

Un devis non détaillé

L'après-midi, c'est Olivier Leblanc, expert en assurances, qui vient chez Monique. Les hommes refont les contrôles dans sa maison et jettent un œil attentif au devis. Bilan : il n'y a pas d'humidité, la maison fait 75 m², le devis n'est pas détaillé entre les fournitures et la main-d'œuvre... « Soit ces personnes ne savent pas faire

leur travail, soit il y a volonté de nuire », en conclut Olivier Leblanc. Dans deux cas de figure, il y a des éléments pour que Monique récupère son chèque. Et c'est ce qui va se passer finalement, après un rendez-vous avec le patron. Rongée par les regrets, elle ne veut toujours pas parler à ses enfants. « Si je ne suis capable de m'occuper de mes affaires qu'on me mette sous tutelle. J'ai fait des économies il paraît, mais avant 34 ans. Alors il faut que je jusqu'à quel âge ? »

*Prénom d'emprunt

Les experts ont la parole

Dénonciation. « Le gros problème ici, c'est la démarche commerciale. On se sert d'une entreprise qui inspire confiance, GDF Suez, pour rentrer chez les gens. » Olivier Leblanc, expert.
Le petit truc. « Le corps humain est chargé d'eau, il suffit de mettre un doigt sur le boîtier pour qu'il bip et signale de l'humidité. » Ludovic Charlot, expert.
Conseil. « Si quelqu'un propose un devis pour des travaux chez vous ou pour vendre un objet, il faut absolument faire

un autre devis pour pouvoir comparer. » Ludovic Charlot.
Nouveauté. « J'ai lancé un site Internet, vosexperts.com pour conseiller les gens face à ce genre de situations. C'est un groupe une communauté d'experts en assurances, automobile, bâtiment, contre-diagnostic, nautique, cinéma... L'appel pour renseignements gratuit, l'étude du dossier coûte 29 € si les gens veulent poursuivre, chèque expert fait son devis. » Le numéro 53-76-16-77. Olivier Leblanc.



Les experts ont calculé la superficie de la maison de Monique : 75 m².

Thoiré-sur-Dinan

« Un nouvel élan pour Thoiré » avec Bruno Boulay