

## Dépannage à domicile : prendre le temps de la réflexion !

Depuis quelques mois, les habitants du département trouvent dans leurs boîtes aux lettres des plaquettes, distribuées le plus souvent par des professionnels de l'Île de France dont l'activité consiste à intervenir chez les particuliers pour réaliser, entre autres, divers travaux (plomberie, serrurerie, électricité...).

Ces documents souvent cartonnés, comportent, au milieu de numéros de téléphone utiles (mairie, EDF, GDF, bureau de poste, préfecture, SAMU, SOS Médecins...) d'autres numéros qui permettent d'entrer en contact à distance avec ces professionnels.

**Ces plaquettes font parfois référence de manière directe ou indirecte à la ville où les usagers demeurent.**

**Il faut savoir que la ville ne donne aucune autorisation à ces professionnels pour distribuer de tels documents et n'entretient aucune relation avec eux.**

**Lors d'un besoin d'intervention dans son domicile, il faut rechercher l'artisan compétent qui réalisera au meilleur rapport/qualité-prix la prestation demandée.**

Pour cela, de multiples moyens d'informations existent (annuaire, sites internet...) autres que ces numéros de téléphone figurant dans les dépliants trouvés dans sa boîte aux lettres.

Pour les interventions urgentes à domicile, il existe une réglementation qui protège le consommateur, notamment sur l'usage des plaquettes publicitaires.

**La préfecture souhaite rappeler des points essentiels sur lesquels il faut être particulièrement vigilant, afin d'éviter tout désagrément :**

- **En premier lieu, la publicité doit préciser un certain nombre d'informations qui permettent d'identifier le professionnel** (nom, raison sociale, adresse, inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers) **et de connaître certaines composantes de ses tarifs**. On observe régulièrement que ces informations, lorsqu'elles sont mentionnées sur les cartons, apparaissent en caractères beaucoup plus petits que les numéros de téléphone
- **Avant d'appeler un professionnel pour l'intervention à domicile, celui-ci doit avant toute intervention, faire connaître les informations suivantes** : les taux horaires de main d'œuvre TTC, les modalités de décompte du temps passé, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, les frais de déplacement.  
**Il ne faut pas hésiter à leur demander.**

**Quand le montant estimé TTC, toutes prestations comprises, est supérieur à 150 euros**, le professionnel doit obligatoirement établir les documents suivants : un ordre de réparation et un devis détaillé.

Ce devis doit comporter certaines mentions obligatoires : la date, le nom et l'adresse de l'entreprise, le nom du client et le lieu de l'opération, le décompte détaillé de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue, le prix unitaire, et le taux horaire de main-d'œuvre.

**Même si le prix à payer TTC est estimé comme inférieur à 150 euros**, il est tout à fait légal de réclamer l'établissement d'un devis.

**La recommandation principale est de jamais accepter que le professionnel débute les travaux sans avoir pris connaissance au préalable du devis correspondant avec le montant des travaux.**

Une fois connu le montant du devis, il est toujours possible de ne pas accepter le devis, en particulier si le montant est jugé prohibitif et de s'adresser à un autre professionnel pour comparer les prix.

Les services de la direction départementale de la protection des populations  
sont à votre disposition pour des informations complémentaires  
Tel : 01 30 84 10 00