

PREFET DES YVELINES

**Direction départementale de la protection des populations  
des Yvelines**  
Service du secrétariat général

30, rue Jean Mermoz – RP 3535  
78035 VERSAILLES CEDEX

Tél. : 01 30.84.10.00  
Fax : 01.39.49.43.69  
Mél : [ddpp@yvelines.gouv.fr](mailto:ddpp@yvelines.gouv.fr)

Horaires d'ouverture au public  
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30  
(le vendredi 16h00)  
Accueil spécialisé des consommateurs  
Les mardi & jeudi de 14h à 16h30

Dossier suivi par : Gilles RUAUD

Courrier départ n°: 2016-01422 cv

Le Préfet des Yvelines

à

Mesdames et Messieurs les Maires

(En communication à  
Messieurs les Sous-préfets)

**Objet** : Dépannage à domicile

Le secteur du dépannage à domicile, et notamment les interventions effectuées en urgence (fuites d'eau, pannes d'électricité, serrures à changer, etc.), génèrent un nombre important et croissant de plaintes de consommateurs. Elles concernent principalement des prestations effectuées par les chauffagistes, plombiers, serruriers...

Les plaintes sont souvent motivées par le montant important voire exorbitant de certaines factures, le caractère considéré comme non indispensable de certaines prestations réalisées par le professionnel, des prestations qui ne règlent pas le problème technique, et le sentiment des plaignants de s'être fait imposer le règlement de la note sans aucune information préalable. Nombreuses sont également les réclamations portant sur l'incompétence des soi-disant professionnels, les qualifications trompeuses voire absentes, les fausses localisations de ces entreprises.

Les habitants de vos communes trouvent dans leurs boîtes aux lettres des documents publicitaires, distribués par ces soi-disant professionnels du dépannage ou de la réparation.

Ces documents souvent cartonnés, comportent des numéros qui permettent d'entrer en contact avec le prestataire de service **mais aussi des numéros de services publics tels que la mairie, les sapeurs-pompiers, la préfecture, la police, la gendarmerie ou encore le SAMU.**

Adresse postale : DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS  
30, RUE JEAN MERMOZ – RP 3535 – 78035 VERSAILLES CEDEX -  
Site de Fontenay le Fleury : 22, rue René Dorme – 78330 Fontenay le Fleury

Pour toutes informations, vous pouvez aussi consulter les sites [www.dgcerf.bercy.gouv.fr](http://www.dgcerf.bercy.gouv.fr) ou [www.agriculture.gouv.fr](http://www.agriculture.gouv.fr) ou [www.yvelines.pref.gouv.fr](http://www.yvelines.pref.gouv.fr) ou 3939 Allô Service Public (coût d'un appel local à partir d'un téléphone fixe).  
La DDPP met en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel. Conformément aux articles 39 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée bénéficie d'un droit d'accès et de rectification à ses informations à caractère personnel. Ce droit s'exerce auprès du service dont l'adresse figure en entête de ce document.

Ces numéros peuvent laisser croire aux consommateurs que ces documents distribués sont des documents officiels alors qu'il s'agit de supports promotionnels réglementés par l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'entretien de la maison. De plus, ces cartons utilisent une typologie réduite, voire omettent complètement des informations rendues obligatoires par cet arrêté.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoit expressément une disposition visant à mieux encadrer ce type d'agissement. Cette disposition, insérée aux articles L. 731-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, a pour objet de réglementer les publicités des professionnels du dépannage ou de la réparation qui utilisent ou se prévalent des références d'un service public.

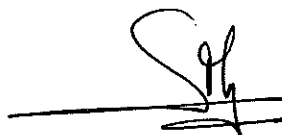
**Ainsi, toute publicité ou communication commerciale qui utiliserait l'image, les coordonnées, la caution ou toute autre référence d'un service public et qui ne serait pas autorisée dans les conditions définies par cette loi, est passible d'une sanction administrative pouvant s'élever jusqu'à 100 000 euros.**

Je vous invite en conséquence à utiliser pleinement les possibilités offertes par cette réglementation en saisissant la Direction départementale de protection des populations des Yvelines si vous étiez amené à constater de telles diffusions sur le territoire de votre commune. Je vous engage également à poursuivre les actions de communication auprès de vos administrés afin que soient observés les points de vigilance avant toute intervention de dépannage à domicile.

A cet effet, vous trouverez ci-joint une fiche pratique décrivant les obligations des professionnels et la Direction départementale de la protection des populations se tient à votre disposition pour vous apporter le soutien juridique et pratique nécessaire.

Le Préfet,

*Bi à vous*



Serge MORVAN

Adresse postale : DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS  
30, RUE JEAN MERMOZ – RP 3535 – 78035 VERSAILLES CEDEX -  
Site de Fontenay le Fleury : 22, rue René Dorme – 78330 Fontenay le Fleury

Pour toutes informations, vous pouvez aussi consulter les sites [www.dgcrf.berev.gouv.fr](http://www.dgcrf.berev.gouv.fr) ou [www.agriculture.gouv.fr](http://www.agriculture.gouv.fr) ou [www.yvelines.pref.gouv.fr](http://www.yvelines.pref.gouv.fr) ou 3939 Allô Service Public (coût d'un appel local à partir d'un téléphone fixe).

La DDPP met en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel. Conformément aux articles 39 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée bénéficie d'un droit d'accès et de rectification à ses informations à caractère personnel. Ce droit s'exerce auprès du service dont l'adresse figure en entête de ce document.

## Conseils pratiques en matière de dépannage à domicile :

Le dépannage à domicile peut être à l'origine de problèmes pour les consommateurs. Souvent, il s'agit de trouver un dépanneur dans l'urgence et les professionnels indélicats peuvent en abuser. Il faut toujours être vigilant, bien s'assurer que l'urgence est réelle et savoir que des obligations d'information s'imposent aux professionnels.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pratiques avant de faire appel à un professionnel :

- **Méfiez-vous des tracts publicitaires** lapidaires, donnant peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé ;
- **Soyez prudent à la lecture d'une publicité ou d'une documentation commerciale se prévalant de la caution d'un service public**, en effet, ne lui accordez pas automatiquement crédit ;
- Exigez la communication, préalablement à la réalisation de tous travaux, d'un **document écrit** contenant 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, le cas échéant ;
  - le caractère payant ou gratuit du devis, et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ;
  - le cas échéant, toute autre condition de rémunération.
- **Demandez à l'entreprise le prix des pièces** qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises ;
- Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 euros TTC, n'oubliez pas de demander un **état des lieux ou de l'appareil**, de manière à avoir une vision précise des réparations à faire réaliser ;
- Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 euros TTC, sauf urgence absolue, **exigez un devis** de la part du professionnel, cela vous évitera toute mauvaise surprise quant au prix à payer une fois les travaux réalisés.
- Un professionnel vous suggère de réaliser des travaux qui ne semblent pas urgents ? Prenez le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement. Pensez au fait que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation que le professionnel vous propose en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.

En cas de litige avec un professionnel indélicat, vous pouvez saisir les services de la Direction départementale de la protection des populations des Yvelines dont les coordonnées figurent ci-dessous :

*Direction Départementale de la Protection des  
Populations (DDPP)  
30, rue Jean Mermoz  
78035 VERSAILLES  
tel:01 30 84 10 00*

*Horaires d'ouverture au public :  
de 09 H 00 à 12 H 00 et de 14 H 00 à 17 H 00*

*Permanence consommateurs, sans rendez-vous : les  
mardis et jeudis de 14h à 16h30*

*mél : [ddpp@yvelines.gouv.fr](mailto:ddpp@yvelines.gouv.fr)*

## Conseils pratiques en matière de dépannage à domicile :

Le dépannage à domicile peut être à l'origine de problèmes pour les consommateurs. Souvent, il s'agit de trouver un dépanneur dans l'urgence et les professionnels indélicats peuvent en abuser. Il faut toujours être vigilant, bien s'assurer que l'urgence est réelle et savoir que des obligations d'information s'imposent aux professionnels.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils pratiques avant de faire appel à un professionnel :

- **Méfiez-vous des tracts publicitaires** lapidaires, donnant peu d'informations sur les principales caractéristiques du service proposé ;
- **Soyez prudent à la lecture d'une publicité ou d'une documentation commerciale se prévalant de la caution d'un service public**, en effet, ne lui accordez pas automatiquement crédit ;
- Exigez la communication, préalablement à la réalisation de tous travaux, d'un **document écrit** contenant 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, le cas échéant ;
  - le caractère payant ou gratuit du devis, et, le cas échéant, le coût d'établissement du devis ;
  - le cas échéant, toute autre condition de rémunération.
- **Demandez à l'entreprise le prix des pièces** qui seront remplacées pour éviter d'éventuelles surprises ;
- Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 euros TTC, n'oubliez pas de demander un **état des lieux ou de l'appareil**, de manière à avoir une vision précise des réparations à faire réaliser ;
- Pour toute prestation d'un montant supérieur à 150 euros TTC, sauf urgence absolue, **exigez un devis** de la part du professionnel, cela vous évitera toute mauvaise surprise quant au prix à payer une fois les travaux réalisés.
- Un professionnel vous suggère de réaliser des travaux qui ne semblent pas urgents ? Prenez le temps de réfléchir et ne donnez pas votre accord trop rapidement. Pensez au fait que vous bénéficiez d'un délai de réflexion pour toute prestation que le professionnel vous propose en sus de celles que vous lui avez demandé de réaliser en urgence.

En cas de litige avec un professionnel indélicat, vous pouvez saisir les services de la Direction départementale de la protection des populations des Yvelines dont les coordonnées figurent ci-dessous :

*Direction Départementale de la Protection des  
Populations (DDPP)  
30, rue Jean Mermoz  
78035 VERSAILLES  
tel:01 30 84 10 00*

*Horaires d'ouverture au public :  
de 09 H 00 à 12 H 00 et de 14 H 00 à 17 H 00*

*Permanence consommateurs, sans rendez-vous : les  
mardis et jeudis de 14h à 16h30*

*mél : [ddpp@yvelines.gouv.fr](mailto:ddpp@yvelines.gouv.fr)*