

JUILLET 2024



Serruriers
de France
CONFIANCE & QUALITÉ



Le livre blanc du dépannage en serrurerie

À l'usage du consommateur méfiant

35 pages de conseils anti-arnaques

Table des matières

EDITO

1. Avant-propos	4
2. Tout savoir sur le dépannage en serrurerie et ses dérives	6
Perte de clés, porte claquée : faire face aux problèmes de serrure	6
Comment se déroule une arnaque au dépannage ?	10
Les obligations légales des artisans	12
3. Les pièges des dépanneurs-arnaqueurs : comment les déjouer ?	14
Fausse information et usurpation d'identité	14
Les escrocs et les moteurs de recherche	18
Sur les annuaires en ligne	21
Des pratiques de plus en plus audacieuses	22
4. Que faire ? Avant, pendant, après ...	26
Au moment de contacter un dépanneur	26
En présence du dépanneur	28
Que faire en cas d'arnaque	30
5. Trouver un serrurier fiable	32
Quelques astuces	32
Le Label « Serruriers de France® »	34
6. Conclusion	35
Liens utiles	35
Pour résumer	36

« Vous cherchez un serrurier proche de chez vous mais vous avez peur d'être arnaqué ? Vous avez perdu toute confiance dans les professionnels de la serrurerie mais vous ne voulez pas passer la nuit à l'hôtel pour avoir claqué votre porte ou égaré vos clés ?

Aucun arnaqueur ne vous dira jamais qu'il en est un. Au contraire il se fera passer pour un artisan irréprochable et usera de tous les subterfuges pour vous faire croire qu'il est digne de confiance.

Forte de nos 36 années d'expérience du monde de la serrurerie, la société MesClefs, inventeur de la commande de clé au numéro sur internet, a créé le label **Serruriers de France®**, afin de permettre aux consommateurs de distinguer les serruriers de confiance des arnaqueurs qui discréditent la profession.

Nous promouvons ainsi des artisans serruriers expérimentés, reconnus pour la qualité de leurs prestations et leur déontologie, et participons à redonner ses lettres de noblesse à la profession. »

Bernard Darmon,
Président fondateur de la
société MESCLEFS SAS



1 AVANT-PROPOS

Le sujet des arnaques au dépannage à domicile fait régulièrement l'objet de campagnes d'information de la part des pouvoirs publics. Tout récemment encore, une enquête de la **Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)** a révélé que $\frac{2}{3}$ des entreprises de dépannage contrôlées depuis 2021 étaient en infraction. Les consommateurs semblent donc avertis des risques qu'ils encourent en contactant une entreprise de dépannage au hasard, sans s'être renseignée au préalable sur celle-ci. **Pourtant, force est de constater que les arnaques au dépannage ont encore progressé ces dernières années**, et que les différentes mises en gardes ne semblent pas porter leurs fruits. Par ailleurs, les « dépanneurs-arnaqueurs » ont grandement amélioré leurs techniques de communication, attirant ainsi à eux un nombre croissant de victimes.

Parmi les nombreuses plaintes des consommateurs concernant des dépanneurs indécents, la serrurerie est le corps de métier le plus représenté. Cette sur-représentation peut s'expliquer par la nature et la fréquence des incidents pouvant survenir sur nos portes et nous pousser à contacter un dépanneur. S'il est, par exemple, plus fréquent de claquer sa porte avec les clés sur la serrure que de connaître une fuite d'eau ou une panne de compteur électrique, **l'urgence ressentie est également plus grande** puisque l'on se retrouve littéralement enfermé dehors. La situation est alors propice à contacter le premier numéro de serrurier venu en espérant se sortir au plus vite de l'impasse. Les arnaqueurs trouvent donc là une cible de choix !

Jusqu'à récemment, les arnaques au dépannage en serrurerie touchaient exclusivement les grandes agglomérations. Mais la démocratisation d'Internet, devenu le premier moyen utilisé par les consommateurs pour trouver un artisan, a considérablement changé la donne.



En effet, les importants moyens financiers des dépanneurs-arnaqueurs leur ont permis la maîtrise de ce nouveau média. Ils ont ainsi pu démultiplier leur visibilité auprès des consommateurs et étendre leur emprise **jusqu'aux petites villes de province**. En conséquence, **les consommateurs, qui méconnaissent généralement l'organisation en réseau de ces professionnels de l'escroquerie, ont tendance à se résigner et à mettre dans le même sac arnaqueurs et artisans honnêtes**.

Face à ce constat, il nous apparaît important et salutaire de proposer aux consommateurs un état des lieux complet des arnaques au dépannage en serrurerie, au travers d'un **Livre Blanc**.

Comment sont organisés les escrocs ? Quelles sont leurs techniques les plus innovantes pour vous appâter ? Comment déjouer leurs pièges ? Comment faire appel à une entreprise de serrurerie honnête ?

La lecture de ce guide vous apportera des éléments de réponses à ces questions, afin de faire de vous un consommateur plus vigilant, et de vous éviter de devenir un jour la proie de ces entreprises véreuses.

2 TOUT SAVOIR SUR LE DÉPANNAGE EN SERRURERIE ET SES DÉRIVES

Dans ce chapitre, nous présentons **les différentes « pannes » les plus courantes** que vous êtes susceptibles de rencontrer un jour avec votre serrure et pour lesquelles vous pourriez faire appel à un dépanneur. Nous expliquons ensuite comment **les escrocs profitent de ces simples pannes** pour réaliser des prestations inutiles et surfacturées. Nous présentons enfin **les obligations légales faites aux serruriers**, mais auxquelles un certain nombre de dépanneurs malhonnêtes parviennent à se soustraire.

I. Perte de clés, porte claquée : faire face aux problèmes de serrure

Différents problèmes peuvent survenir avec votre porte, votre serrure ou vos clés, qui nécessiteront de faire appel à un serrurier dépanneur. Or **la méconnaissance que les consommateurs ont du fonctionnement de leur serrure permet souvent aux escrocs de réaliser des travaux non nécessaires, et de surfacturer leurs prestations**. Il est donc important de savoir comment fonctionne votre matériel et connaître l'origine des différentes « pannes » les plus courantes, afin ne pas vous laisser bernier si d'aventure vous aviez maille à partir avec un dépanneur malhonnête.



A. Un peu d'anatomie ...

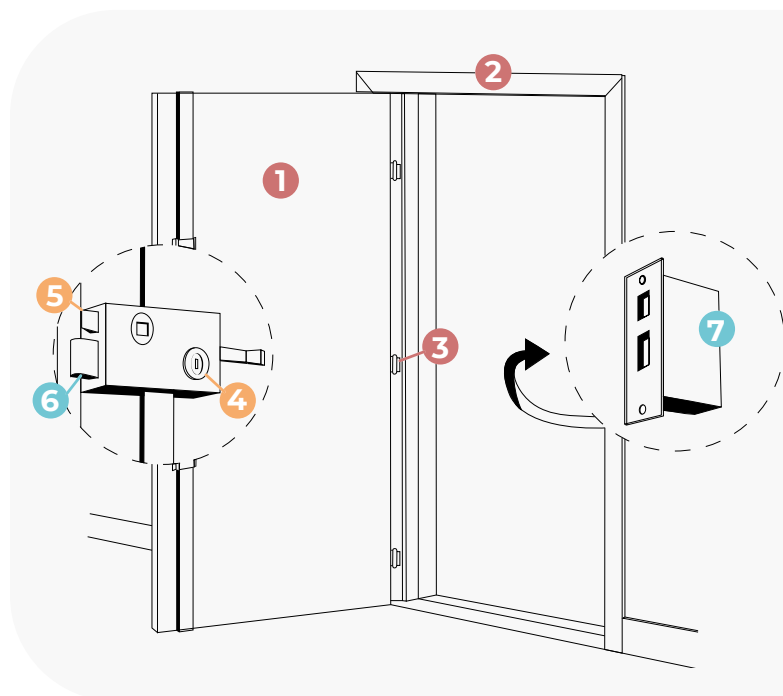
Votre porte se compose d'une **partie fixe** ou « **dormant** », fixée au mur, et une **partie mobile** ou « **ouvrant** », reliée au dormant par des **gonds** ou « **paumelles** » sur lesquelles elle pivote. L'ensemble constitue le « **bloc porte** », et peut être conçu en bois, PVC ou métal.

Le bloc porte est équipé d'une **serrure**, laquelle a pour fonction de solidariser l'ouvrant au dormant. Cette serrure peut être « **à larder** », c'est à dire intégrée dans l'épaisseur de la porte, ou « **en applique** », c'est à dire fixée sur la face intérieure de la porte.

La serrure est généralement équipée d'une ou plusieurs « **gâches** » fixées au dormant dans lesquelles s'insèrent un ou plusieurs **pênes**. Un ensemble pêne + gâche constitue un « **point** » de fermeture. La serrure comporte généralement un « **cylindre** » amovible actionné par une clé, laquelle permet d'engager et rétracter le(s) pêne(s). Le cylindre est dit « **débrayable** » lorsqu'il est possible de

l'actionner alors qu'une clé est déjà insérée à l'autre extrémité du cylindre.

La serrure dispose enfin d'un « **pêne demi-tour** » ou « **bec de canne** » qui permet de « claquer » la porte et la maintenir simplement en position fermée sans avoir à actionner le cylindre. Ce pêne demi-tour est rétracté soit en actionnant la poignée, soit, sur la plupart des portes, en tournant la clé dans le cylindre au maximum.



Bloc porte :

1. ouvrant (partie mobile)
2. dormant (partie fixe)
3. paumelle (gond)

Serrure : (à larder ou en applique)

4. cylindre
5. pêne demi-tour (bec de canne)

Point fermeture :

6. pêne(s)
7. gâche(s)

Voilà, vous avez désormais un minimum de connaissances techniques et de vocabulaire qui vont vous permettre de comprendre un peu plus en détail les types de pannes auxquelles vous pourriez être un jour confrontés.

B. Les « pannes » les plus courantes et leur dépannage

Maintenant que vous possédez quelques connaissances de base sur l'anatomie de votre porte, nous allons aborder l'origine des « pannes » que vous êtes un jour susceptible de rencontrer.

Porte claquée

Claquer sa porte est sans aucun doute la « panne » pour laquelle l'on fait le plus appel à un serrurier dépanneur. En position « claqué », le pêne demi-tour est positionné dans la gâche, mais les pênes dormants, eux, ne sont pas engagés : la porte n'est donc pas verrouillée, elle est juste claquée. En pratique, le problème se pose lorsque la porte n'est pas équipée d'une béquille sur sa face extérieure, car une clé est alors nécessaire pour rétracter le pêne demi-tour. Mais il arrive parfois d'oublier sa clé, ou bien de l'avoir sur soi mais d'avoir laissé le double inséré dans le



cylindre côté intérieur. Il n'est alors plus possible de rétracter simplement le pêne demi-tour et vous êtes enfermé dehors !

Dans cette situation, la bonne nouvelle est que la porte peut être ouverte sans dégâts par un serrurier dépanneur. Dans la majorité des cas, celui-ci utilisera la technique dite de la « radio ». Il s'agit en pratique d'une feuille en plastique souple que le professionnel insèrera entre l'ouvrant et le dormant. Il la fera ensuite remonter en direction de la serrure tout en secouant énergiquement la porte, de manière à placer la radio entre la gâche et le pêne demi-tour. Celui-ci sera alors repoussé dans la serrure permettant à la porte de s'ouvrir.

 **Important : une ouverture non-destructive est possible dans l'immense majorité des cas de porte claquée, y compris sur une porte blindée. Dans certaines situations particulières (porte à double vantaux avec plat de recouvrement, cornières anti-pince en double "U") un percement exceptionnel du cylindre ou du corps de la porte peut être nécessaire. En revanche, cela ne devra jamais justifier le remplacement complet de la serrure elle-même.**

Clé cassée



Il peut également vous arriver que votre clé se casse net dans le cylindre de la serrure. Le cylindre est alors inutilisable en l'état, et vous ne pouvez plus verrouiller ni déverrouiller votre serrure. L'intervention d'un serrurier est alors indispensable. Pour autant, cela ne signifie pas nécessairement qu'on soit obligé de détruire et remplacer le cylindre. Bien souvent, l'utilisation par le professionnel d'un **extracteur de clé**, peut régler le problème en retirant le bout de clé cassé. **Le cylindre d'origine peut ainsi être conservé, et seule une reproduction de clé s'avèrera nécessaire.**

Perte de clés

Autre grand classique du genre, la perte d'une clé a des conséquences plus ennuyeuses. Dans cette situation, la porte est généralement en position verrouillée, et toutes les sécurités sont alors engagées. Une ouverture simple, à la « radio », est donc impossible. **Le serrurier dépanneur aura donc le choix entre une ouverture « fine » ou une ouverture destructive.**



Dans le premier cas, **il s'agit pour le professionnel de déjouer la sécurité du cylindre**, essentiellement par crochetage ou utilisation de clés à percussion. Si cette méthode permet l'ouverture sans destruction du matériel, il faut savoir que ces techniques sont très délicates à mettre en œuvre, et que beaucoup de cylindres – en particulier ceux de haute sûreté – résisteront longtemps à ce type d'attaque. Quand bien même cela permettrait effectivement de sauver le

cylindre, **il resterait toujours une clé dans la nature**, permettant potentiellement à une personne mal intentionnée de s'introduire chez vous, **et le remplacement du cylindre d'origine serait donc quand même à envisager**.

C'est la raison pour laquelle la majorité des serruriers dépanneurs préconisent une ouverture de la serrure par destruction du cylindre. Il s'agit pour le professionnel de fraiser proprement le cylindre d'origine de manière à en détruire les suretés. Après ouverture de la porte, le cylindre pourra être démonté et remplacé à l'identique. **Au coût de l'intervention s'ajoutera donc le coût du matériel à remplacer.**

 **Important** : notez qu'une ouverture ayant entraîné la destruction du cylindre **n'implique pas le remplacement de la serrure dans sa totalité** sauf dans les cas où le fabricant ne vend pas le cylindre mais oblige à acheter le mécanisme complet.

Effraction ou tentative d'effraction



Il s'agit du cas le plus problématique pour le consommateur. Que le cambriolage ait réussi ou qu'il ait avorté, votre porte est endommagée et n'est plus utilisable. L'effraction a pu avoir lieu au niveau du cylindre (attaque à la perceuse, au casse cylindre, au forceur, etc.) ou au niveau de la porte elle-même. **Dans les deux cas, la serrure elle aussi a certainement été endommagée. Un remplacement du bloc serrure complet peut alors être considéré, et des travaux de menuiserie sont probablement à prévoir pour remettre la porte en état.** Peut-être est-ce d'ailleurs l'occasion d'envisager un blindage de porte ou la pose d'un bloc porte blindé ? Dans tous les cas, gardez en tête que **le professionnel du dépannage ne doit intervenir que pour l'ouverture** (le cas échéant) **et la mise en sécurité provisoire**. N'acceptez pas d'autres devis sur le coup de l'émotion. Le remplacement complet de la serrure, de la porte, ou la pose d'un matériel plus sécurisé, s'il doit avoir lieu, s'envisagera donc dans un second temps.

Autres problèmes possibles

Il arrive que **l'empêchement se fasse avec difficulté**, c'est-à-dire que vous ayez **du mal à fermer et/ou ouvrir votre porte**. Vous sentez comme un frottement et le pêne ne coulisse plus facilement dans la gâche. Plusieurs raisons à ce phénomène : le bois travaille, et lors des changements de saisons et de températures, il gonfle ou s'assèche légèrement. Si le pêne coulissait bien dans le trou de la gâche, il suffit d'une dilatation d'un millimètre pour nuire

au parfait fonctionnement.

Dans ce cas, un serrurier professionnel viendra et effectuera un « jeu de gâches », c'est-à-dire qu'il augmentera l'ouverture du trou de la gâche facilitant un bon empièglement malgré le jeu de la porte.

Il se peut également que les **paumelles qui supportent la porte, et lui permettent de pivoter, s'usent**. En principe c'est la bague de paumelle en laiton qui s'usera le plus vite et il suffira donc au vrai serrurier de dégondrer la porte et d'en changer les bagues de paumelles.

Par grand froid, les serrures posées à l'extérieur se grippent et vos clés ne peuvent plus tourner, parfois vous ne pourrez même plus les introduire dans le cylindre. Il convient dans ce cas de jeter de l'eau chaude sur la serrure, et après quelques instants la mécanique repartira.

Enfin, le mauvais fonctionnement peut parfois être dû à **des saletés et/ou petits insectes qui ont pénétré votre cylindre**. Le meilleur moyen est d'utiliser de la poudre graphite ou du spray lubrificateur spécial serrure. N'utilisez jamais d'huile. En revanche, si **des gens mal intentionnés ont inséré de la colle ou des allumettes dans l'entrée de clé**, vous devrez appeler un serrurier professionnel qui sera obligé de percer votre cylindre.

II. Comment se déroule une arnaque au dépannage ?

Vous venez de claquer votre porte en sortant vos poubelles. Mauvaise surprise : vos clés sont restées à l'intérieur : impossible d'ouvrir !

« 65 % des Français ont déjà vécu une galère de clé » Enquête IPSOS

En pantoufles sur le palier, vous évaluez les différentes options qui s'offrent à vous. A cette heure, vous vous dites que le serrurier du quartier sera fermé. Impossible aussi d'aller dormir à l'Hôtel, puisque votre portefeuille est à l'intérieur avec vos clés ! De toute façon, vous ne sortiriez pas en pantoufles ... **Vous cherchez sur votre mobile le numéro d'un dépanneur sur Internet.**



Dans l'urgence, vous composez un numéro que vous venez de trouver dans **les résultats d'un moteur de recherche ou d'un annuaire**. Ce numéro vous semble être celui d'un artisan proche de chez vous. Or vous êtes probablement sans le savoir en ligne avec un standard d'appel. L'opérateur vous rassure en vous annonçant un forfait qui vous paraît

raisonnable. Vous donnez donc votre nom et votre adresse, et convenez d'un rendez-vous. Par chance, le technicien sera sur place dans 30 minutes !



Deux heures plus tard, ce sont **deux dépanneurs** qui vous retrouvent devant votre porte. Démarre alors une pièce théâtre en plusieurs actes, dont le contenu varie parfois, mais dont l'issue est toujours la même : **vous extorquer le maximum**. Après un rapide coup d'œil, le premier dépanneur vous explique qu'une porte « spéciale » comme la vôtre (soi-disant blindée, munie de cornières anti-pinces, ou dotée d'une serrure de haute sécurité, au choix) **ne peut pas s'ouvrir simplement à la radio**.

Il vous annonce alors un forfait d'ouverture d'un **montant plusieurs fois supérieur au montant annoncé par téléphone**. Dans le même temps, son collègue, placé face à la porte (vous ne voyez ainsi plus directement votre serrure ni sa manœuvre), endommage délibérément le cylindre de votre serrure de trois bons coups de marteau et de tournevis, puis ouvre discrètement votre porte à la radio. **Vous n'avez signé aucun devis, mais voilà votre porte ouverte avec votre serrure inutilisable !**



Le sketch continue lorsqu'ils vous expliquent qu'ils ne peuvent pas repartir en vous laissant une serrure inutilisable, **une obscure obligation légale** les contraignant, pour votre sécurité, à remplacer la serrure détruite. Par chance, ils ont la serrure correspondante qui les attends dans leur camionnette ! Inquiet de voir la facture s'envoler, vous demandez à en savoir plus. L'on vous rédige alors une facture détaillée. Vous commencez à comprendre votre erreur lorsque vous constatez que, étrangement, le nom de la société figurant sur le facturier ne correspond pas à celle que vous pensiez avoir eu par téléphone. Trop tard ! Le dépanneur a presque terminé de déposer votre serrure d'origine, lorsque son collègue vous tend la facture comprenant le forfait d'ouverture, la majoration du tarif de nuit, les frais de déplacement, et le prix du nouveau matériel, serrure et cylindre compris, **revendus 10 fois leur prix d'achat. Plusieurs milliers d'euros au total !** Vous protestez. Mais voilà que le ton, jusqu'ici décontracté, change rapidement. Vous constatez alors qu'il **est minuit et que vous avez deux inconnus patibulaires et énergés dans votre salon**. Si vous vous obstinez à refuser de régler la note, ce serait dommage, vous dit-ont, de risquer de vous faire cambrioler ... **Intimidations, menaces.**

Mais vos dépanneurs sont prêts à vous faire une fleur, en vous proposant de mentionner sur la facture « intervention suite à tentative d'effraction », en vous disant que votre assurance pourra ainsi vous rembourser la note. Pris à la gorge,

vous acceptez la proposition pour en finir au plus vite. Sans vous en rendre compte, vous venez de signer la facture accompagnée du devis que l'on ne vous remet enfin, mais sur lequel on vous demande aussi de mentionner « reçu avant exécution des travaux ». Vous réglez directement par carte, quitte à devoir utiliser plusieurs cartes et/ou à régler la différence en liquide si les plafonds de paiement sont dépassés.

Vous voici enfin seul chez vous, **complice d'une tentative d'escroquerie à l'assurance, porte fermée, mais délesté de plusieurs milliers d'euros, avec une serrure bas de gamme, mal posée voir défectueuse et aux finitions peu soignées**. Quelques jours plus tard, vous envisagerez de faire appel à un « vrai serrurier » de votre quartier pour rattraper les dégâts. Comble de l'ironie, ce serrurier avait un service de dépannage d'urgence 24h/24 ...

III. Les obligations légales des artisans

Le type d'arnaque évoqué ci-dessus a lieu en dépit d'une réglementation pourtant contraignante qui encadre l'activité de serrurier dépanneur.

En tant qu'artisan, le serrurier a obligation, conformément à la loi n°96-603 du 5 Juillet 1996, d'être immatriculé au Répertoire des métiers tenu par la Chambre des métiers. Si l'entreprise individuelle ou la société emploie plus de 10 salariés, obligation lui est faite d'être immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés.



En tant que professionnel du dépannage, il est également soumis à l'arrêté du 24 Janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage. **Obligation lui est ainsi faite d'établir un devis détaillé à ses client dès le premier euro. Cet arrêté le contraint également afficher, en boutique comme sur son site internet :**

- Ses taux horaires TTC de main d'œuvre ;
- Les modalités de décompte du temps estimé ;
- Les prix TTC de ses prestations forfaitaires ;
- Le montant de ses frais de déplacement ;
- Le caractère payant ou gratuit de ses devis (et le prix le cas échéant).

Ce même arrêté le contraint à informer le client que celui-ci peut conserver s'il le souhaite les pièces défectueuses dont le remplacement lors du dépannage a été nécessaire.

Conformément à l'article L. 221-28 (8°) du code de la consommation, le serrurier dépanneur doit enfin **respecter un délai de rétractation de 14 jours sur la fourniture et la pose des matériels qu'il commercialise**. Seuls sont exempts de ce droit de rétractation les travaux directement liés à la réparation en situation d'urgence.



3 LES PIÈGES DES DÉPANNEURS- ARNAQUEURS : COMMENT LES DÉJOUER ?

Depuis des décennies, des entreprises véreuses profitent de la vulnérabilité des particuliers cherchant un serrurier en urgence, pour surfacturer leurs interventions. Traditionnellement, ces « dépanneurs arnaqueurs » attirent leurs victimes via des prospectus laissées dans les boîtes aux lettres, de petits autocollants à proximité de votre serrure et par de l’affichage dans les halls d’immeuble. Le phénomène n’est donc pas nouveau. Mais l’avènement d’Internet, désormais premier outil utilisé par les consommateurs pour trouver un serrurier, a fourni à ces escrocs une formidable caisse de résonance. A leurs tromperies classiques s’est donc ajouté tout un éventail de ruses permises par ces nouveaux vecteurs de communication digitale.

Nous vous proposons ci-dessous un panorama complet des techniques actuellement employées par les escrocs pour vous attirer à eux, lorsque vous rencontrez un problème avec votre porte ou votre serrure.

I. Fausses informations et usurpation d’identité

L’existence d’arnaques au dépannage dans le monde de la serrurerie est de notoriété publique. Aussi les escrocs prennent soin de rassurer les potentielles victimes et de tromper leur vigilance, soit en **se prévalant de fausses qualités**, soit en **usurpant l’identité de professionnels reconnus**. Nous vous proposons ci-dessous un petit tour d’horizon de ces manipulations.



A. Dénominations trompeuses et publicités mensongères

Décliner de **fausses qualités** est probablement la tromperie la plus couramment utilisée par les entreprises véreuses pour appâter leurs clients. Voici quelques mentions rassurantes qui sont pourtant trompeuses :

- La mention « **Père et Fils** » pour des entreprises individuelles ;

- Des serruriers « **depuis 1950** » dont l'entreprise a peu d'ancienneté ;
- Des « **artisans** » qui en réalité sont inconnus à la Chambre des Métiers ;
- D'autres mentions telle que « **Compagnons** » renvoient également aux consommateurs une image de qualité dont les escrocs espèrent tirer profit.

Certains dépanneurs-arnaqueurs vont même jusqu'à combiner allègrement ces différentes options, se présentant comme « **Les Compagnons Serruriers, Artisans de père en fils depuis 1950** » ! Rappelez-vous qu'un arnaqueur se présentera toujours à vous comme quelqu'un de respectable ! Il vous incombe donc de le démasquer avant qu'il ne se déplace, ou en dernier ressort lorsqu'il sera devant vous !

Bien entendu, il existe toujours de vraies entreprises artisanales, transmises de père en fils depuis plusieurs générations. L'ironie de l'histoire est que ces entreprises hésitent aujourd'hui à mettre en avant la mention « artisan » ou « père & fils » de crainte d'être pris pour des escrocs !



Certains tarifs mentionnés sur les sites internet et les annonces de prétendus serruriers doivent également appeler à la méfiance. **Depuis le 1er Avril 2018, les dépanneurs à domicile ont obligation de faire figurer leurs tarifs sur leurs sites internet.** Il est donc de plus en plus fréquent de voir des annonces douteuses du type « Ouverture de porte claquée 30€ », tandis que les vrais serruriers sont désormais contraints d'afficher leurs forfaits ouverture, pour une centaine d'euros déplacement inclus. En réalité, cette mesure a été bénéfique aux escrocs, qui peuvent désormais paraître plus compétitifs que les serruriers honnêtes en affichant des prix d'appel imbattables ... mais parfaitement fictifs ! En effet, les escrocs ne respectant pas la Loi, ils sont donc libres d'écrire ce que bon leur semble, et vous feront des promesses qui ne les engageront en rien ! Par ailleurs, il est illusoire de penser qu'une entreprise (honnête ou non d'ailleurs) puisse être rentable, compte tenu du temps de trajet et du coût de revient de la main d'œuvre, avec une prestation forfaitaire à seulement 30€. **Méfiance donc, lorsque vous rencontrerez de tels prix d'appel !**

Une autre tromperie fréquemment utilisée par ces entreprises mal intentionnées consiste à se prévaloir de partenariats officiels avec des fabricants de serrure connus. Ainsi, **certaines entreprises se prétendent membres de réseaux agréés par les fabricants**, tels que les Point Fort FICHET, le réseau L'Expert VACHETTE, les Serruriers Confiance BRICARD, etc.

Ici, l'objectif est double : il s'agit à la fois de **rassurer le consommateur** par la mise en avant d'une marque célèbre, mais aussi de **capter des clients potentiels** qui rencontreraient un problème avec une serrure de la marque en question et



qui rechercheraient un installateur partenaire. De telles affiliations sont souvent vérifiables directement via le site du fabricant, mais hélas, trop peu de consommateurs auront le réflexe de vérifier l'exactitude de ces informations avant de contacter le dépanneur en question. **D'autres escrocs se prétendent également installateurs officiels de marques de serrures** ... qui en réalité ne possèdent pas de réseaux d'installateurs officiels ! Mais les consommateurs l'ignorent, et les escrocs obtiennent ainsi l'effet escompté. Il est donc fréquent de voir des « **serruriers TESA** » ou des « **serruriers ISEO** », marques de serrures connues qui entretiennent donc la confusion aux yeux des consommateurs non-initiés. En règle générale, un professionnel se prétendant partenaire d'un grand nombre de marques de serrures doit vous inspirer la méfiance, et vous inciter à vérifier si possible auprès des fabricants.

B. Usurpations d'identité

De la municipalité

La méthode des « prospectus » est de loin la plus célèbre, et plusieurs campagnes de communications de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), mettent en garde les consommateurs contre celle-ci. Mais cette technique fait encore de nombreuses victimes, et couvrir de manière exhaustive la question des arnaques au dépannage ne saurait se faire sans la présenter.

Il s'agit donc pour des entreprises véreuses de faire distribuer des prospectus, par centaines de milliers, dans les boîtes aux lettres des copropriétés. Reprenant les armoiries de la ville cible, ces prospectus semblent être des listes de numéros de téléphone recommandés en cas d'urgence par la mairie. S'y trouvent pêle-mêle les numéros des services de secours officiels, tels que Police, Gendarmerie, Pompiers et SAMU, et des numéros de services de dépannage d'urgence en serrurerie (de même qu'en plomberie, et électricité).



Pour rendre la mise en scène encore plus crédible, les escrocs peuvent y ajouter diverses informations telles que les horaires d'ouverture de la mairie ou des conseils de tri sélectif. Très bien exécutée, **l'usurpation de l'identité de la mairie** incite alors les personnes non averties à conserver précieusement ces numéros. En cas de perte de clé ou de porte claquée, ils contacteront donc en toute confiance le «serrurier» visiblement recommandé par leur municipalité ! L'usurpation de l'identité s'applique aussi à celle des serruriers de quartier qui peinent par la suite à garder leur crédibilité et donc leur clientèle.

Du serrurier de quartier

Utiliser frauduleusement le nom commercial d'un concurrent sur des prospectus afin de profiter de sa notoriété est une pratique qui laissera autant de preuves que de prospectus distribués. Mais heureusement pour les escrocs, Internet a permis ici encore de changer la donne. En effet, une pratique bien moins risquée, plus discrète, mais tout aussi efficace a ainsi vu le jour via les pages « Google My Business ».

Une page Google My Business est en quelque sorte la « carte de visite » sur laquelle vous avez accès aux coordonnées, aux horaires d'ouverture, aux avis clients et à différentes photos de la société, apparaissant à côté des résultats du moteur de recherche de Google, lorsque vous lancez une recherche sur l'entreprise.



Or certains escrocs parviennent à **pirater ces profils My Business**, afin de remplacer les numéros de téléphone des sociétés victimes par les leurs, rien de moins ! Ainsi, en ciblant des artisans serruriers réputés dans leur quartier, les arnaqueurs parviennent à détourner une partie de leur clientèle. C'est alors plusieurs jours qui peuvent s'écouler avant que les artisans victimes ne s'aperçoivent de la supercherie. Dans l'intervalle, non seulement ceux-ci auront raté de nombreux appels, mais de nombreuses escroqueries auront aussi été commises en leurs noms ! Les serruriers usurpés se retrouvent ainsi les victimes collatérales des escrocs, et subissent une perte à la fois financière et en termes de réputation. L'arnaque est particulièrement redoutable, car les consommateurs sont convaincus de contacter leur serrurier habituel ou qui leur a été recommandé. Seule la facture exorbitante, sur laquelle figurera un nom de société différent de celle à laquelle ils pensaient avoir à faire, leur fera comprendre le piège dans lequel ils sont tombés, mais trop tard !

Faux sites, vraies arnaques !

Un stratagème régulièrement utilisé par les arnaqueurs pour mettre leurs victimes en confiance est de **se réclamer d'une marque d'installateurs connue des consommateurs**. A ce titre, la marque Fichet constitue pour les escrocs une cible de choix. En mettant en ligne de faux sites, certains escrocs parviennent ainsi à **se faire passer pour des installateurs officiels du réseau Point Fort Fichet**.

Très bien réalisés, ces faux sites reprennent le logo et le code couleur de la marque, ce qui les rend très similaires aux originaux pour l'internaute non averti. La marque a donc réagi en mettant un message d'alerte sur les sites officiels de ses installateurs, pour informer les internautes de l'existence de copies frauduleuses. Comble de l'ironie, les sites pirates reprennent eux-mêmes ces



Le Raincy serrurier Point Fort Fichet solutions rapides

messages d'alerte ! C'est notamment le cas dans la capture d'écran ci-dessus. Pensant faire appel à des artisans partenaires d'une marque connue, les consommateurs sont en réalité en contact avec une plateforme téléphonique qui dépêchera de faux serruriers à leurs domiciles.

Notez cependant que de telles copies peuvent être trahies par l'URL figurant dans la barre d'adresse du navigateur, de même que par le numéro de téléphone en 09, ou encore par l'absence d'une adresse postale réelle.

Les vrais artisans installateurs de cette marque se retrouvent eux aussi lésés puisqu'ils perdent une clientèle tombée sur la triste copie plutôt que l'original.

II. Les escrocs et les moteurs de recherche

Les annuaires papier ont pratiquement disparu. Internet étant massivement utilisé désormais pour trouver un artisan, **les moteurs de recherche ont naturellement pris une place prépondérante dans la communication des professionnels de l'arnaque au dépannage.** Que ce soit dans les annonces payantes ou dans les résultats « naturels » des moteurs de recherche, ces entreprises ont su s'accaparer une part importante de la visibilité. Ce sont leurs pages et leurs annonces que vous retrouvez la plupart du temps dans les premiers résultats lorsque vous recherchez un serrurier.

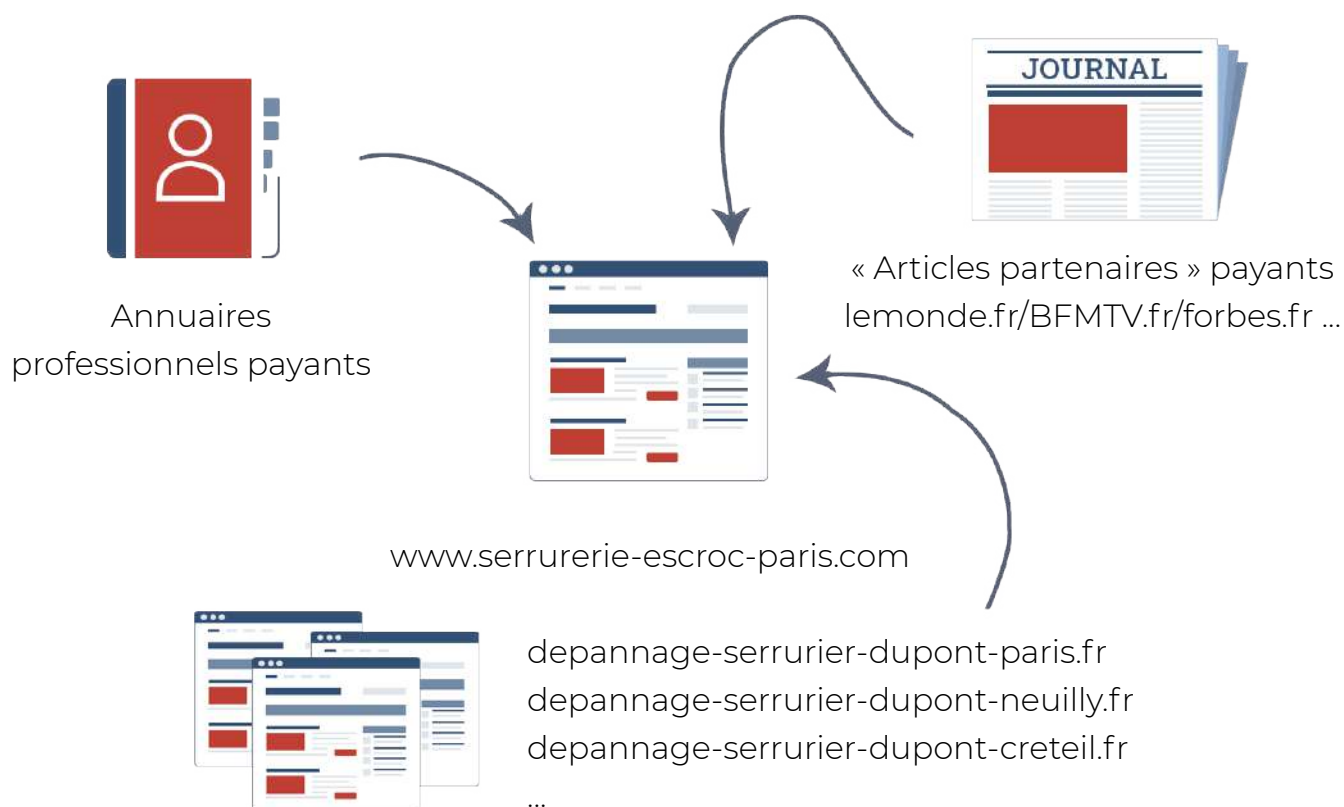
A. Dans les résultats naturels

Pour maximiser leurs chances d'apparaître dans les résultats naturels des moteurs de recherche, les arnaqueurs multiplient les sites internet sur lesquels figurent leurs numéros de téléphone. Ces sites internet ont systématiquement des noms de domaines optimisés pour le référencement naturel. Ils contiennent donc systématiquement une combinaison de mots clés tels que « **serrurier** », « **urgence** », « **dépannage** », « **ouverture de porte** », associés à une ville ou à un code postal, et à diverses extensions en .com, .fr, .net, etc ...

Concrètement, cette multitude de sites demande une organisation importante. En remontant jusqu'aux propriétaires de ces différents sites, apparait rapidement là encore l'existence de réseaux relativement structurés. Certaines sociétés basées à l'étranger semblent s'être spécialisées dans le dépôt de noms de domaine en lien avec le dépannage d'urgence. Elles enregistrent des milliers de domaines de serruriers, plombiers et électriciens avec le nom de nombreuses villes françaises.

Puis elles créent pour chaque domaine un site vitrine prêt à l'emploi, qu'elles proposent ensuite à la location. D'autres sociétés situées en métropole font office d'intermédiaire, et sous-louent ces mêmes sites à différentes entreprises, lesquelles y font figurer leurs numéros de téléphone !

Ces différents sites sont souvent liés entre eux. En effet, les moteurs de recherche référencent d'autant mieux une page internet qu'il existe de liens pointant vers elle en provenance d'autres sites. Cette technique de référencement dit du « **netlinking** » permet ainsi à un escroc possédant ou louant des dizaines de sites de remonter en tête des résultats naturels !



Depuis peu, les algorithmes des moteurs de recherche ont commencé à privilégier la qualité des liens pointant vers une page à leur quantité. Ainsi, un lien pointant vers une page en provenance d'un site très fréquenté sera d'avantage bénéfique au référencement de ladite page. Pour obtenir de tels liens qualifiés, les arnaqueurs – ou plutôt les sociétés de référencement internet auxquelles ils délèguent leur communication – ont recours à la publication d'articles sponsorisés, sur des sites à forte audience, moyennant plusieurs milliers d'euros par publication.

Et c'est ainsi que l'on retrouve, sur des sites de premier plan tels que **BFMTV.fr**, **LeMonde.fr**, ou encore **Forbes.fr**, des « articles partenaires », traitant de serrurerie, de dépannage, ou donnant des conseils pour choisir une porte blindée, avec à chaque fois des liens pointant vers des sites de serruriers douteux, dont les numéros de téléphone font l'objet de signalements pour escroquerie !

B. Attention aux annonces payantes

Les arnaqueurs sont également omniprésents dans les annonces payantes des moteurs de recherche. Ce sont ces **annonces qui figurent en tout début de page**, avant les résultats naturels. Les différents annonceurs souhaitant voir leur annonce apparaître en réponse à certains mots clés vont alors entrer en compétition sous une forme d'enchères.

L'annonceur prêt à déboursier la plus forte somme pour obtenir un clic sur son annonce remporte l'enchère et s'affiche sur l'écran de l'internaute. À ce petit jeu,

✓ 39€*- Paris /IDF 7j/7 - 24h/24 | Ouverture de porte en 30min

[Annonce] WWW. [redacted] et-fils.com/ ▾ 0 805 [redacted]

100% pris en charges et agréés toutes assurances - 7j/7-24h/24 artisans qualifiés - PARIS -
Devis et déplacement gratuit* -prix fixé avant exécution des travaux.



les escrocs sont donc imbattables, l'argent de leurs arnaques leur permettant d'assumer des coûts de publicité importants. Rien d'étonnant donc à ce que les prix de ces enchères s'envolent, et ne laissent plus aux vrais serrurier la possibilité de rivaliser.

Les mots clés « serrurier paris » battent tous les records, et **il est ainsi fréquent qu'un appel qualifié obtenu via une annonce Google AdWords revienne à 100€ à l'annonceur, soit presque l'équivalent du tarif moyen pour l'ouverture d'une porte claquée à Paris !** Un serrurier honnête ne pourra donc plus promouvoir son activité au travers de publicité sans que cela ait des répercussions sur le prix de ses prestations et donc sur son client. Devant de telles annonces, passez votre chemin !

III. Sur les annuaires en ligne

Pensant peut-être éviter les nombreuses annonces d'arnaqueurs qui pullulent dans les résultats des moteurs de recherche, nombreux sont ceux qui s'en remettent aux **Pages Jaunes**. Si la version papier de l'annuaire a été délaissée peu à peu au profit de sa version électronique par les consommateurs, les arnaqueurs s'y sont adaptés devenant omniprésents également sur ce support. Ils vont donc multiplier les annonces payantes, en s'enregistrant dans différentes rubriques, telles que « dépannage serrurerie », « serrurerie », « métallerie », etc. Ils s'y inscrivent également sous différents noms, en reprenant le nom de marques de serrures connues, et en déclinant de fausses qualités, telles que « **artisan** » ou « **père et fils** » (voir chapitre 3.1.1). Très bien organisées, ces entreprises véreuses créent également de nombreux établissement, puis louent des pas de portes dans les grandes villes qu'elles maquillent sommairement en atelier de serrurerie. Elles peuvent également faire appel à des sociétés de domiciliation pour disposer d'une boîte aux lettres à chacune des adresses choisies. Certaines entreprises possèdent ainsi plusieurs dizaines d'établissements actifs différents ! **Cette présence physique leur permet d'étendre largement leur visibilité géographique sur l'annuaire, et donc de piéger davantage de consommateurs.**

Fait intéressant, il apparaît une certaine spécialisation de ces réseaux. Certains semblent en effet s'être spécialisé dans les arnaques via Pages Jaunes, mais ne disposent pas de sites internet. Inversement, d'autres margoulin's extrêmement actifs sur le web n'ont aucune présence sur les annuaires.



IV. Des pratiques de plus en plus audacieuses

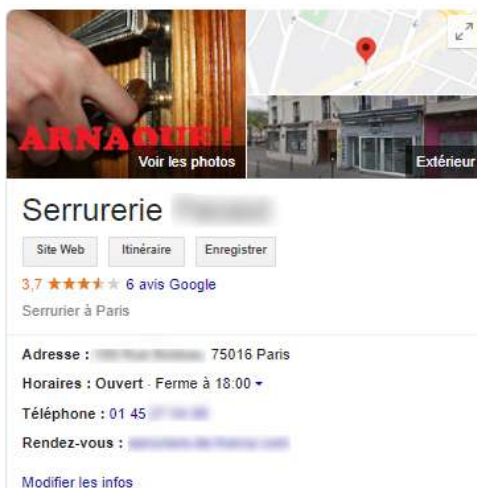
Face à la difficulté des pouvoirs publics à mettre fin à leur juteux business, les professionnels de l'arnaque s'enhardissent. Les techniques qu'ils utilisent pour attirer leurs victimes sont de plus en plus audacieuses, et **ces escrocs ne se privent plus désormais de créer l'offre et la demande, de saboter la communication de leurs concurrents....**

A. L'offre et la demande ...

Les intrusions indésirables dans les halls d'immeuble par les distributeurs des faux-prospectus municipaux étaient déjà monnaie courante. Mais un phénomène nouveau vient aujourd'hui s'y ajouter : **l'affichage sauvage d'autocollants**. En pratique, de petits stickers mentionnant le numéro de téléphone d'un prétendu serrurier d'urgence, sont apposés dans les parties communes, et jusque sur les portes des appartements. Pire encore, des particuliers témoignent régulièrement des dégradations qu'ils constatent sur leurs serrures quelques jours seulement après l'apparition de ces autocollants. Tentatives d'effraction, serrures bouchées à la colle : autant de dépannages nécessaires et pour lesquels certains habitants pris au dépourvu contacteront en urgence le numéro présent sur les stickers collés dans les parties communes ! **En résumé, certains escrocs n'hésitent plus à créer eux-mêmes l'offre et la demande !**

B. Sabotage de la concurrence

Les arnaqueurs ne reculent devant aucune technique, aussi déloyale soit-elle, lorsqu'il s'agit de capter de nouvelles victimes. Non contents de truster déjà les premiers résultats des moteurs de recherche et des annuaires, ils s'appliquent désormais à saboter la communication de leurs concurrents, en particulier celle des entreprises de serrurerie réputées, et



à détourner une partie de leur clientèle pour mieux tenter de la récupérer. Et ce sont les pages Google MyBusiness qui vont encore une fois s'avérer utiles. Régulièrement, des serruriers réputés dans leur quartier subissent des modifications de leurs horaires d'ouverture de sorte à leur faire rater des appels de clients potentiels. Dans certains cas, la mention « **définitivement fermé** » est même insérée sur le profil google de l'entreprise à son insu. De **faux avis négatifs** sont également postés par de faux comptes d'utilisateurs. L'internaute passera donc son chemin, et l'escroc augmentera ainsi ses chances de l'attirer dans ses filets. Mais le phénomène s'est amplifié depuis début 2019, avec notamment la publication massive de photos ajoutées sur les pages My Business des serruriers de quartier. **Des images représentant des serrures ou des portes bas de gamme ou défectueuses, pour laisser croire à la piètre qualité du matériel ainsi que des images indiquant « attention arnaque » y sont aussi insérées**, dégradant alors la réputation du professionnel, selon le principe de l'hôpital se moquant de la charité !

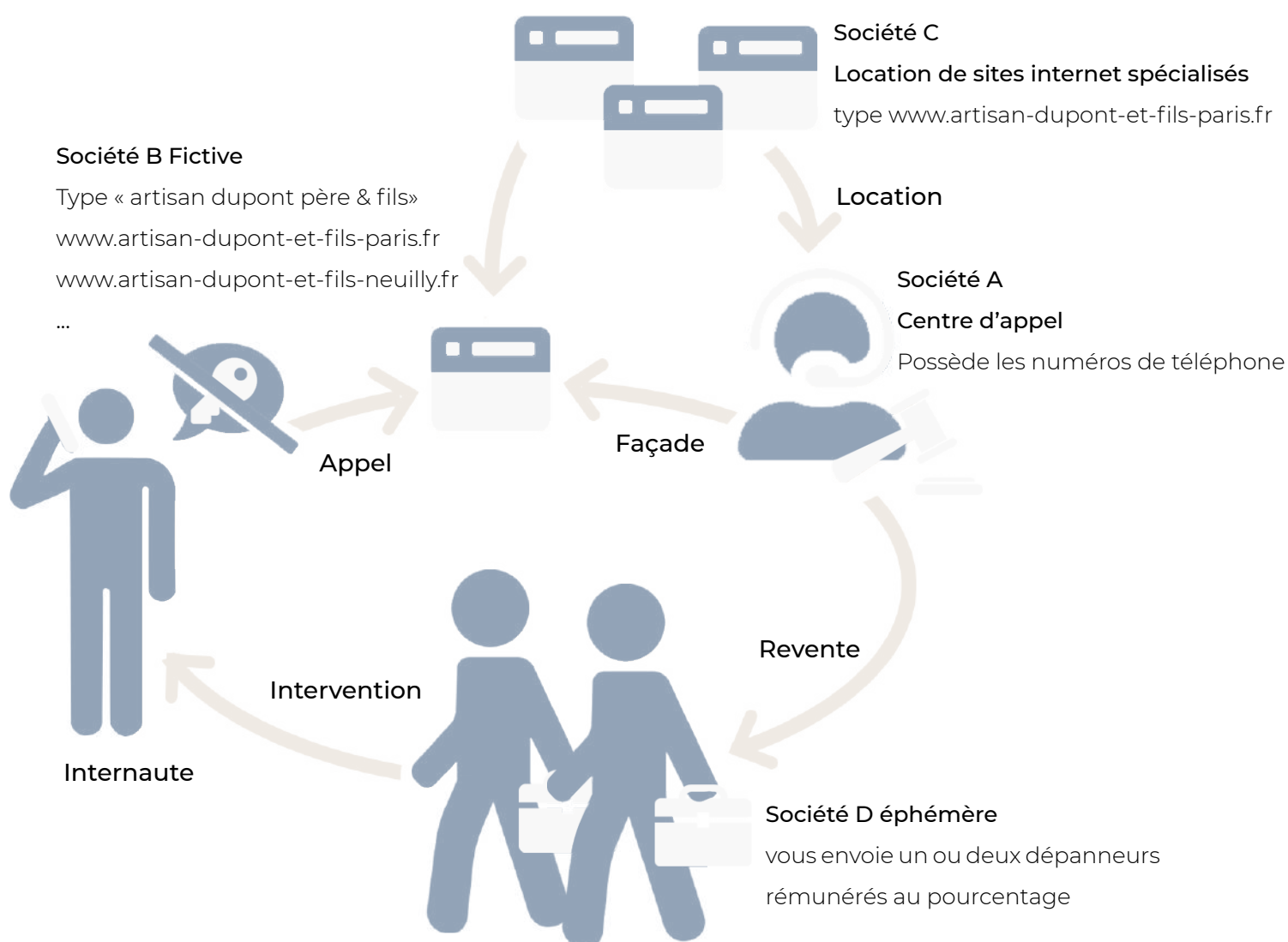
Ces fausses images et ces faux avis font bien entendu l'objet de signalements de la part des propriétaires des pages MyBusiness concernées, mais ils réapparaissent souvent peu après leur suppression. La fréquence avec laquelle ces images et ces avis sont postés à toute heure du jour et de la nuit, et le nombre de pages impactés simultanément ne laissent guère de doutes : il s'agit de robots programmés pour spammer une liste prédéfinie de pages MyBusiness ! Encore une fois, de telles pratiques conduisent les internautes à se détourner de ces artisans, risquant ainsi d'avantage de tomber cette fois dans les filets des vrais escrocs.

C. Conclusion : des réseaux organisés

Multiplicité des sites web et des annonces payantes, inscriptions massives dans des annuaires, adresses associées à de fausses boutiques, piratage des concurrents via des robots spammeurs, distribution de prospectus par centaines de milliers : tout ceci nécessite bien évidemment d'importants moyens financiers et techniques. Vu l'ampleur du phénomène, il apparaît évident que la grande majorité des arnaques au dépannage ne peut pas être l'œuvre d'artisans malhonnêtes, et que la réalité est donc très loin de l'image d'Épinal du petit serrurier de quartier profitant parfois de la crédulité de ses clients pour surfacturer ses prestations. Le lecteur comprendra donc aisément qu'une telle organisation témoigne de l'existence de réseaux parfaitement structurés, pratiquant l'**arnaque à grande échelle** avec, pour les plus importants, des ramifications à l'étranger.

A ce stade, il est important de décrire dans le détail le fonctionnement des ces mafias du dépannage.

Que ce soit par le biais de prospectus, d'autocollants, ou d'annonces en lignes, l'objectif des arnaqueurs est de vous faire appeler le numéro de téléphone mis en avant, car dans tous les cas, le premier contact direct se fera par téléphone. Les numéros mis en avant sonnent souvent dans un **centre d'appel**, où une opératrice répondra « Serrurerie bonjour ! ». Ce centre d'appel va vous poser des questions et tout faire pour prendre rendez-vous. Les gens seront agréables au téléphone et vous sembleront très professionnels. Ils vous demanderont si la porte est claquée ou bien fermée à clés, vous demanderont la marque de votre serrure, etc.



Une fois raccroché, en fonction de vos réponses, **le centre d'appel vendra votre intervention à l'une des nombreuses sociétés éphémères qui ont pour objectif de vous arnaquer.**

L'intervention est vendue jusqu'à 50€ pour une porte claquée, et jusqu'à 150€ pour une porte fermée, si votre serrure est une Fichet ou Bricard.

C'est ainsi qu'**une société « A »** aura pour business model la revente des bons d'interventions, après l'appel des clients à ses numéros. **Pour engranger ces appels, elle se présentera sous l'identité d'une société « B » fictive, et louera probablement des dizaines de sites web auprès d'une société « C »** basée parfois à l'étranger, pour y mettre en avant ses numéros de téléphone. Puis la société « A » vendra les bons d'interventions à une **société « D », éphémère, qui interviendra chez vous.**

Dans la plupart des cas, vous aurez donc des nom et adresse sur la facture qui seront différents de ceux que vous aurez appelés via la publicité dont vous avez été victime.

Ainsi, les sociétés « A » sont très prospères et n'ont pas les mains sales ! Vous pouvez imaginer que ces ventes d'appels sont particulièrement lucratives, puisque ces sommes ne rémunèrent aucun travail ni aucun matériel. Elles servent à enrichir les patrons escrocs et à utiliser tous les subterfuges possibles pour tromper en masse de nouveaux consommateurs.

Les sociétés « D », celles qui interviennent sur votre porte, auront quant à elles pour **objectif de rentabiliser au mieux l'intervention qu'elles ont surpayée à la société « A »** ! Qui plus est, leurs dépanneurs sont payés à la commission, et ont ainsi tout intérêt à vous soutirer le maximum ! Ils n'hésiteront donc pas à vous intimider, et vous menacer si besoin, et dans tous les cas n'auront aucun scrupule pour extorquer des sommes folles aux plus vulnérables.

On se trouve donc bien là en présence d'une **configuration mafieuse.**

4 QUE FAIRE ? AVANT, PENDANT, APRÈS ...

Idéalement, vous avez anticipé un éventuel problème de serrure. Vous avez pris le temps d'identifier **un serrurier fiable** avant d'en avoir réellement besoin. Dans le cas contraire, voici une série de conseils qui vous seront profitables au moment de contacter un dépanneur, en présence de celui-ci, et après le dépannage si vous pensez avoir été arnaqué.

I. Au moment de contacter un dépanneur

Que vous ayez claqué votre porte, perdu votre trousseau de clés, cassé votre clé dans la serrure ou constaté une panne mécanique vous empêchant d'ouvrir, vous êtes très certainement bloqué sur le palier.

Conseil n°1 :

Relativisez l'urgence, quitte à dormir à l'hôtel

Ne pas paniquer ! Le sentiment d'urgence vous ferait prendre les mauvaises décisions et risquer davantage de tomber sur un escroc. Il convient d'ailleurs de relativiser ce sentiment d'urgence : la vraie urgence serait la présence d'un enfant en bas âge ou d'une personne dépendante enfermée dans l'appartement, ou encore une casserole laissée sur le feu. Auquel cas, ce sont les Pompiers qu'il conviendrait d'appeler. Hormis ces cas extrêmes, **prenez votre temps !**



Si le problème survient en dehors des heures ouvrables, et plutôt que de tenter d'appeler le premier numéro de serrurier trouvé au hasard, préférez encore dormir à l'hôtel, et attendez le lendemain pour trouver calmement un serrurier fiable. Mais sachez qu'**un certain nombre d'artisans possèdent un service de dépannage 24/7, travaillant de manière parfaitement honnête.** Certes, il vous en coûtera une majoration liée aux tarifs de nuit, mais vous ne risquerez pas pour autant des factures exorbitantes.

Conseil n°2 : Oubliez les prospectus et autres annonces douteuses !

Dans bien des cas, aller dormir à l'hôtel n'est pas une option, dans la mesure où vous n'avez pas nécessairement vos moyens de paiement sur vous, ou êtes en pantoufles dans le couloir ! Vous allez donc probablement devoir vous résoudre à faire appel à un dépanneur, sans l'avoir préalablement identifié.

Bien entendu, n'appellez pas les numéros figurant sur les prospectus des boîtes aux lettres, ni les autocollants laissés dans les parties communes, sans quoi l'arnaque est garantie !

Si vous avez votre smartphone, prudence lors de votre recherche dans les moteurs et les annuaires.

Fuyez systématiquement les annonces alléchantes vous promettant un dépannage de nuit en 20 minutes pour quelques dizaines d'euros seulement.

S'il vous est impossible d'effectuer vous-même la recherche et de passer l'appel, un **voisin ou votre concierge** pourra probablement vous aider. Attention cependant, car il arrive régulièrement qu'un voisin serviable compose justement le numéro de téléphone d'un serrurier trouvé ... dans sa boîte aux lettres ! Dans ce cas, informez-le d'emblée du risque élevé d'arnaque dont vous avez maintenant connaissance, et demandez à effectuer vous-même une recherche sur Internet depuis chez lui. Mieux, peut-être ce voisin aura-t-il dans son carnet d'adresse les coordonnées d'un artisan fiable auquel il a déjà fait appel !

Conseil n°3 : demandez par téléphone des informations détaillées

Vous avez finalement trouvé un numéro de serrurier par internet, en prenant tout de même les précautions évoquées ci-dessus.

Lors de votre appel, demandez à l'entreprise un maximum d'information sur elle :

- De quelle société s'agit-il ?
- Quel est son numéro de Siret dont vous pourrez vérifier l'existence d'un simple clic ?
- Où est-elle située ?
- A-t-elle une boutique ou un atelier à cette adresse ?
- Quel est le prix de la prestation dont vous avez besoin, déplacement et majorations éventuelles incluses ?



Aucun vrai artisan ne rechignera jamais à répondre à ces questions, alors qu'une entreprise véreuse trouvera tout de suite ces questions suspectes et pourra même parfois vous raccrocher au nez !

Ces informations et les tarifs annoncés par téléphone correspondent-ils à ceux affichés sur le site internet que vous avez consulté ? Si vous constatez déjà des incohérences à ce niveau, raccrochez et contactez le prochain numéro sur votre liste !

II. En présence du dépanneur

Conseil n°1 : exigez un devis AVANT tout travaux !

Dites-vous qu'un professionnel de l'arnaque « oubliera » systématiquement de vous établir un devis préalable, comme la législation l'y oblige depuis le **1^{er} Avril 2018**. En effet, il aura hâte d'opérer sur votre porte, surtout si celle-ci n'est que claquée, et d'endommager le cylindre au plus vite afin de le rendre inutilisable et justifier son remplacement. Plus vite son travail aura commencé, plus vite le piège se refermera sur vous !

Exiger ce devis est donc **la première et la plus importante chose** que vous devez faire dès son arrivée ! Dans la pratique, placez-vous entre lui et votre porte, de manière à empêcher toute opération au niveau de la serrure, tant que ce devis n'est pas signé. **Un vrai professionnel ne vous tiendra pas rigueur de votre méfiance.**

Le montant de ce devis, ou à défaut le montant que le dépanneur vous annonce oralement, diffère-t-il beaucoup de celui annoncé par téléphone ? Si oui, refusez purement et simplement l'intervention. Il vous en coutera néanmoins les frais de déplacement.

Notez que les vraies entreprises de serrurerie n'ont **aucune raison de mobiliser deux techniciens pour une banale ouverture de porte**. Seul le remplacement d'une porte ou son blindage peut justifier un déplacement en équipe. Or les dépanneurs escrocs opèrent régulièrement en binôme, le premier embobinant le client pendant que le second opère sur la porte.



« Certains dépanneurs se montrent agressifs et menaçant envers des clients qui contestent le prix »

DGCCRF, enquête 2017

Conseil n°2 : vérifiez à qui vous avez à faire avant le début de l'intervention

Demandez au dépanneur le nom de la société qui l'emploie. A quelle adresse est-elle située ? A t-elle un local accessible à cette adresse ? Est-ce bien la société que vous avez eu au bout du fil ?

Là encore, si le dépanneur rechigne à vous répondre ou si ses réponses sont vagues, envisagez déjà de refuser l'intervention, quitte à devoir vous acquitter pour rien de ses frais de déplacement. Le nom figurant sur le devis, si vous avez réussi à l'obtenir, pourra également vous mettre la puce à l'oreille s'il ne correspond pas à celui de l'entreprise que vous pensez avoir contacté.

Conseil n°3 : refusez le remplacement des pièces non nécessaires

Dans le cas d'une porte claquée, son ouverture est possible, en général, à l'aide d'une « radio ». Ainsi, un vrai serrurier prendra soin de vérifier, par une pression sur les parties haute et basse de votre porte, que les points de verrouillage ne sont pas engagés. A l'insertion de la radio, il devra secouer énergiquement la porte de manière répétée afin de créer un léger espace entre la porte et le montant, et pouvoir ainsi glisser la radio en la faisant remonter jusqu'au pêne demi-tour.

Toute autre façon de procéder s'apparentera à de la mise en scène. En effet, un dépanneur malhonnête fera simplement mine d'insérer la radio. **Ne soyez pas dupes !** S'il prétend devoir percer la serrure, mettez un terme à l'intervention, ou exigez un nouveau devis que vous serez libre de refuser.

En revanche, si votre porte est effectivement verrouillée, le perçage du cylindre, et donc son remplacement, sera la plupart du temps nécessaire. Toute la fourberie de l'escroc consistera alors à remplacer davantage de pièces que nécessaire. Il tentera par exemple de remplacer entièrement la tringlerie d'une serrure en applique plutôt que de se contenter du remplacement du seul cylindre, le tout pour des prix 10 fois supérieur à leur prix réel.



Conseil n°4 : Attention à la fraude à l'assurance

Sachez qu'un faux serrurier souhaitant remplacer de force votre serrure, tentera de vous rassurer en vous expliquant que sa facture pourra être prise en charge par votre assurance. Ceci à la condition de faire passer ce dépannage pour une réparation suite à une tentative d'effraction. Non seulement votre assurance ne vous remboursera probablement pas en totalité si la facture s'élève à plusieurs milliers d'euros, mais **la manœuvre est parfaitement illégale** et vous fait le complice d'une escroquerie à l'assurance. A vos risques et périls !

Conseil n°5 : Ne renoncez SURTOUT pas à votre droit de rétractation !

Toute prestation réalisée par un dépanneur, au-delà de l'ouverture de votre porte pour laquelle vous l'avez sollicité, s'apparente à de la vente à domicile. Cette activité étant réglementée, vous disposez donc **d'un droit de rétraction de 14 jours**. Les escrocs ont donc souvent sur leur facture ou leur devis une case à cocher, ou une mention à reporter, incitant leur victime à renoncer à ce droit. Soyez vigilants et ne cédez pas à leur demande.

Conseil n°6 : Conservez le matériel déposé

Si malgré toutes vos précautions l'escroc est parvenu à remplacer un matériel, ou si la situation l'exigeait réellement, gardez à l'esprit de conserver systématiquement le matériel déposé. Celui-ci reste votre propriété et le dépanneur n'a pas à repartir avec. Si vous deviez, par la suite, intenter une action en justice contre lui, ces pièces pourraient servir à **prouver sa manipulation**.

III. Que faire en cas d'arnaque

Vous pensez avoir été abusé par un dépanneur malhonnête, auquel vous avez réglé une facture exorbitante ? Son devis ne vous a été remis qu'après exécution des travaux ? Votre délai de rétraction n'a pas été respecté ou l'on vous a forcé à y renoncer ? **Voici quelques conseils pour tenter d'obtenir réparation.**

A. Vos recours

Dans ce type d'affaire, les tribunaux peinent généralement à condamner les escrocs, dont les sociétés sont éphémères et dont les gérants résident parfois à l'étranger. Vous pouvez néanmoins **tenter de récupérer une partie de la somme qui vous a été extorquée**.

Pour cela, **3 étapes** à suivre :



- **Renseignez-vous** auprès de vrais artisans quant aux prix pratiqués normalement pour une intervention similaire ainsi que le prix réel du matériel qui vous a été installé selon la marque et le modèle précis.
- **Contactez** par la suite le serrurier ou le dépanneur concerné pour demander le remboursement des sommes payées.
- Il est rare que ce genre de litige se règle par téléphone. Vous devez donc immédiatement envoyer un **courrier recommandé** avec accusé de réception, expliquant avec une extrême précision les conditions de

cette arnaque : heure d'appel, heure d'intervention, propos tenus par téléphone et sur place par le dépanneur, etc... Vous trouverez sur le site de l'UFC Que Choisir un exemple de courrier à adresser : <https://www.quechoisir.org/lettre-type-de-pannage-a-domicile-devis-obligatoire-n1139/>



Ne laissez absolument pas traîner l'affaire. Si votre courrier reste sans réponse sous 8 jours, prenez immédiatement contact avec des associations de défense des consommateurs, tels **UFC Que Choisir**. Celles-ci, pour un abonnement modique, peuvent vous conseiller et vous aider dans la tentative de règlement amiable de votre litige. Le cas échéant, informez-en la **DGCCRF**, qui pourra également vous proposer un service de médiation pour vous accompagner dans votre démarche. Enfin, vous pouvez déposer plainte contre l'entreprise incriminée, au commissariat le plus proche. Si vous n'y avez pas renoncé par écrit, faites valoir **le non-respect de votre droit de rétractation**.

B. Signalez l'entreprise concernée

Vous pouvez facilement **éviter à d'autres consommateurs d'être eux aussi victime** de la même entreprise, en partageant les coordonnées de celles-ci sur Internet. Vous pouvez utiliser pour ce faire le portail web de notre partenaire, www.Signal-Arnaques.com.



5

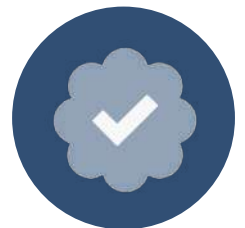
TROUVER UN SERRURIER FIABLE

A ce stade de votre lecture, vous êtes désormais parfaitement informé(e) des pratiques des dépanneurs escrocs, vous connaissez les différents pièges à éviter lorsque vous avez besoin de contacter un professionnel de la serrurerie, et vos recours en cas d'arnaque. Voici à présent quelques astuces pour **trouver un professionnel fiable**, et mettre de votre côté toutes les chances d'éviter les escrocs.

I. Quelques astuces

Recherchez un serrurier affilié à un fabricant !

Pour commencer vos recherches d'un serrurier fiable, une première piste pourrait être de vous orienter vers les réseaux d'installateurs des fabricants de serrures, tels Fichet, Vachette, Bricard, Picard, Decayeux, Heracles, Sécuristar, etc. Soucieuses de leur réputation, ces marques choisissent généralement avec soin les partenaires qui les représenteront sur le terrain. Notez qu'il ne s'agit pas d'une condition *sine qua non*, car certains serruriers parfaitement honnêtes et compétents préfèrent ne pas s'engager dans une relation commerciale avec un fabricant en particulier. Mais cela vous donne la garantie qu'une première sélection a déjà été opérée.



Si vous avez trouvé un serrurier sur votre secteur qui se réclame d'un réseau d'installateur agréé par une marque, **vérifiez systématiquement la réalité de cette affiliation auprès de ladite marque**, a minima sur son site internet. En cas de doute, appelez directement le standard du fabricant pour vous assurer que le serrurier en question est bel et bien membre de leur réseau.

Examinez le pédigree de l'entreprise !

Vous avez repéré un serrurier dans votre ville sur la base des critères évoqués ci-dessus ? Bien ! A présent, vérifiez le pédigree de la société ! Des sites tels que www.societe.com ou www.infogreffe.fr vous y aideront. Les questions à vous poser sont les suivantes : quand l'entreprise a-t-elle été créée ? Y a-t-il plusieurs établissements à différentes adresses ? Qui est le gérant ? A-t-il d'autres entreprises ? En serrurerie ou dans d'autres corps de métier ? Typiquement, une

société ayant ouvert puis fermé plusieurs établissements à différentes adresses, dans plusieurs départements et dans un court laps de temps, avec un siège social à l'autre bout du pays, et dont le responsable gère d'autres entreprises en plomberie et d'électricité, doit vous faire fuir. En effet, comme nous l'avons déjà expliqué, les entreprises spécialisées dans l'arnaque au dépannage ouvrent de multiples établissements (en serrurerie, plomberie, électricité, etc.) qui ne restent jamais actifs très longtemps. Inversement, **une entreprise implantée depuis de nombreuses années à la même adresse, du moins dans la même ville, est plutôt un signe rassurant.**

Vérifiez ce qui se trouve à l'adresse de l'établissement !

Cette entreprise a-t-elle une boutique, à l'adresse de son établissement ? Bien entendu, certains serruriers dépanneurs parfaitement fiables font le choix, pour des raisons logistiques, de se passer d'un local. Mais disposer d'une boutique, d'un atelier ou d'un showroom est un bon point. En effet, un professionnel qui a pignon sur rue et peut donc être facilement retrouvé par des consommateurs mécontents n'a pas grand intérêt à abuser de sa clientèle. Donc, prenez le temps de vérifier simplement via Google Streetview ce qui se trouve à l'adresse indiquée ! Si vous découvrez une société domiciliation d'entreprise, prudence !

Passez au crible son site internet !

Ce professionnel a-t-il un site web ? Si oui, interrogez les serveurs de noms de domaine (DNS) pour connaître l'identité du propriétaire. Le dirigeant de la société doit logiquement être le propriétaire du nom de domaine. L'adresse du siège social de l'entreprise et son numéro SIREN doivent également être précisés dans les mentions légales du site. Si ce n'est pas le cas, fuyez ! Un vrai artisan n'a aucun intérêt à taire son adresse, bien au contraire !

Faites une recherche à partir du numéro de téléphone !

Avant d'appeler le serrurier que vous avez repéré, prenez là encore le temps de saisir son numéro de téléphone dans un moteur de recherche. Vérifiez ainsi que le même numéro ne ressorte pas sur de multiples sites dans différentes villes, au quel cas, vous auriez à faire à un standard téléphonique douteux ! Au contraire, une recherche à partir du numéro de téléphone doit faire ressortir uniquement le site internet du professionnel en question, avec éventuellement quelques liens vers des annuaires professionnels sur lesquels il pourrait s'être inscrit. Vérifiez également sur www.Signal-Arnaques.com que le numéro de téléphone n'ait pas fait l'objet d'un signalement.

Vérifiez que tout concorde !

Que vous consultiez les serveurs de noms de domaine, les moteurs de recherche, les statuts légaux de la société, les annuaires téléphoniques, et le contenu du site web et des réseaux sociaux du serrurier, toutes les informations doivent se recouper : nom du dirigeant, adresse de l'établissement, numéros de téléphone, adresse email... **De manière générale, plus les informations que vous aurez glanées sur une entreprise concordent, et plus elle peut être considérée comme fiable !** A l'inverse, plus une société sera douteuse, et plus sa communication sera opaque, avec plusieurs noms, plusieurs adresses, plusieurs numéros de téléphone, plusieurs sites web, etc.

Bien entendu, **tout ce travail d'enquête devrait être effectué en amont**, avant d'avoir réellement besoin d'un artisan ! Mais bien souvent, c'est dans l'urgence que l'on se pose la question de quel professionnel faire intervenir sur sa porte, et le temps manque alors pour effectuer ces recherches sereinement. Heureusement, ce travail de sélection a déjà été réalisé pour vous, et le portail www.Serruriers-de-France.com pourra vous permettre de trouver rapidement un **serrurier labellisé !**

II. Le Label « *Serruriers de france®* »



Depuis 2016, la société MES CLEFS, inventeur de la commande de clé au numéro sur internet, développe **Serruriers de france®**, une labellisation permettant aux consommateurs d'identifier des professionnels fiables pour un dépannage d'urgence comme pour des travaux de sécurisation. Le label *Serruriers de france®* regroupe ainsi plus de 200 entreprises de serrurerie réparties sur toute la France, et répertoriées sur notre portail www.Serruriers-de-France.com. Ce portail n'est pas une plateforme de mise en relation ! En effet, nous ne souhaitons pas nous ériger en intermédiaire entre les serruriers et leurs clientèle, contrairement à la tendance actuelle qui transforme peu à peu l'artisan en un simple prestataire de service. Sur www.Serruriers-de-France.com, vous trouverez donc les coordonnées directes des entreprises labellisées auxquelles vous pourrez faire appel. Tous nos membres sont également signataires de notre Charte, s'engageant ainsi à vous fournir un service de qualité.



**Serruriers
de France**
CONFIANCE & QUALITÉ

6 CONCLUSION

Ce Livre Blanc vous a fourni une présentation exhaustive du fonctionnement des arnaques au dépannage en serrurerie.

Nous espérons vous avoir ainsi sensibilisé à ce fléau, duquel plus personne n'est aujourd'hui à l'abri. Nous espérons également avoir fait de vous des consommateurs plus avertis, désormais à même d'éviter les nombreux pièges des escrocs, et de trouver plus facilement des serruriers fiables. S'il n'y avait à retenir de ce Livre Blanc qu'un seul conseil, ce serait celui-ci : **prenez le temps dès aujourd'hui de trouver un serrurier de confiance auquel vous serez peut-être amenés un jour à faire appel en urgence !**

Vous pouvez nous faire part d'éventuelles suggestions, remarques, ou demandes de précisions, quant au contenu de ce document en nous écrivant à contact@mesclefs.com

Vous pouvez également nous écrire à **Label Serruriers de france®**,
MES CLEFS SAS, CAP 18, Allée D, Porte 38, 2ème étage.

Liens utiles

- Signaler une arnaque : <https://www.signal-arnaques.com/>
- DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>
- Trouver un serrurier de confiance certifié : label *Serruriers de france®*
www.serruriers-de-france.com
- <https://www.quechoisir.org/>
- Pour signaler en ligne à la DGCCRF : signal.conso.gouv.fr
- Etc.

COMMENT LUTTER CONTRE LES ARNAQUES À LA SERRURERIE

POUR RÉSUMER :



Sachez anticiper les pièges :

- Attention aux faux documents déposés dans votre boîte aux lettres
- Méfiez-vous des annonces payantes en tête de recherche
- Attention aux prix trop alléchants.

Relativisez l'urgence pour éviter les mauvaises décisions :

- Exigez un devis avant tout travaux
- Vérifiez à qui vous avez à faire
- Refusez les travaux non-nécessaires



En cas d'arnaque :

Renseignez-vous, demander remboursement, signalez l'entreprise concernée.

Un label pour y voir plus clair :

- Depuis 2016, la société MES CLEFS développe *Serruriers de France*® le premier label des professionnels de la sécurité des biens.
- Sur **www.serruriers-de-france.com**, les internautes peuvent faire appel en 3 clics au serrurier labellisé le plus proche.
- Les *Serruriers de France*®, ce sont aujourd'hui plus de 200 entreprises labellisées à votre service !

CONTACT

Label **Serruriers De France**®

MesClefs SAS

CAP 18 Allée D porte 38

189 rue d'Aubervilliers 75018 PARIS

06 60 68 68 72

contact@serruriers-de-france.com



**Serruriers
de France**
CONFIANCE & QUALITÉ