

Date de dépôt : 14 octobre 2015

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de M. Boris Calame : En marge de l'obligation légale d'assainissement des vitrages des bâtiments : quelles sont les mesures prises pour la protection et l'information de la population, propriétaires de bâtiments, face au comportement d'entreprises qui cherchent à profiter de la vulnérabilité de certains ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 18 septembre, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Quelles sont les pratiques du « Service cantonal de l'énergie » afin d'informer les propriétaires de bâtiments de leurs obligations d'assainissement des vitrages ?

Une aînée, de mon entourage, a été contactée par téléphone, en soirée (9.09.2015, 19:15, depuis le 079 926 96 xx [numéro connu de l'auteur]), par une femme s'annonçant du Service cantonal de l'énergie. Surprise de la démarche, notamment de la façon et de l'horaire, elle s'est confiée à moi pour en savoir plus sur ses obligations légales d'assainissement et les pratiques dudit service.

Le propos développé par cette femme ressemblait alors à : « Il est obligatoire de pratiquer l'assainissement des vitrages du bâtiment, avant fin janvier 2016, sans cela une amende sera infligée au propriétaire récalcitrant qui ne se serait pas mis en conformité [...] ».

L'aînée a considéré par « chance » que cette missive n'était pas crédible pour un service des collectivités publiques. Elle n'a alors pas poursuivi la communication téléphonique.

Informé de cette situation, j'ai contacté pour son compte le Service cantonal de l'énergie qui m'a confirmé qu'une (ou plusieurs) entreprise(s) de la place avait une pratique déloyale et intrusive de démarchage de clients.

De fait, il s'agit d'une entreprise malhonnête qui harcèle et déstabilise des personnes vulnérables [aîné-e-s], sous couvert de représenter l'administration, afin de remplir son carnet de commande.

De par l'usurpation de son identité, l'Etat se voit ainsi impliqué dans une démarche de tiers trompeuse et scandaleuse. Le devoir de protection de l'Etat, envers ses administrés, l'oblige aussi à intervenir dans cette situation.

Mes questions au Conseil d'Etat sont alors les suivantes :

- **Quels sont les démarches entreprises par l'Etat pour faire constater et condamner l'usurpation d'identité ?***
- **Quelle est la façon de communiquer, choisie par l'Etat, pour informer largement et publiquement de cette situation, notamment auprès des personnes les plus vulnérables ?***
- **Quelles sont les ressources engagées, notamment en temps de travail, pour informer les personnes confrontées à cette situation ?***
- **Dans l'hypothèse d'une plainte contre une ou des entreprises, est-ce que l'Etat envisage de demander des « dommages et intérêts » pour le temps consacré à cette affaire ?***

Persuadés que les moyens nécessaires vont être mobilisés pour faire stopper pareille situation, je remercie par avance le Conseil d'Etat pour ses réponses et, par anticipation, ses prochaines communications publiques y relatives.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat confirme que, dès la fin avril 2015, les services concernés de l'Etat ont commencé à recevoir des appels et des courriels d'administrés importunés par le démarchage agressif de l'entreprise visée par la présente question urgente écrite.

L'Etat a immédiatement entrepris des démarches visant à faire cesser cette situation, en convoquant le directeur de ladite société, et en indiquant, via le site Internet de l'office cantonal de l'énergie (OCEN), qu'aucune entreprise n'avait été officiellement mandatée par cet office, chaque propriétaire étant libre de s'adresser à l'entreprise de son choix.

Malgré cela, cette entreprise a persisté dans ses agissements en visant notamment les personnes très âgées. Des cas ont été rapportés de nouvelles fenêtres commandées, avec des acomptes payés, alors que les fenêtres existantes étaient conformes aux normes. De plus, les fenêtres proposées par cette entreprise se sont révélées, à l'examen des devis transmis par les plaignants, non conformes aux normes énergétiques et patrimoniales en vigueur. Des fenêtres en plastique ont même été proposées dans un bâtiment sis dans une zone protégée. Des menaces d'amendes ont également été proférées.

En outre, il s'est avéré qu'un collaborateur de cette entreprise utilisait une carte de visite reproduisant l'écusson genevois avec le libellé « Professionnel engagé OCEN ».

Quelles sont les démarches entreprises par l'Etat pour faire constater et condamner l'usurpation d'identité ?

Fort d'une vingtaine de plaintes d'administrés, l'Etat a dénoncé ces faits sur le plan pénal auprès du Ministère public, en date du 14 août 2015. Ont été visées tant la société elle-même que ses organes, collaborateurs et éventuels mandataires.

En parallèle, une décision administrative a été notifiée à cette société en vertu des dispositions du code pénal (art. 292), lui interdisant, ainsi qu'à ses organes et à ses collaborateurs de se déclarer mandatés ou engagés par l'OCEN et d'utiliser les armoiries du canton. Cette décision n'a pas été contestée.

Quelle est la façon de communiquer, choisie par l'Etat, pour informer largement et publiquement de cette situation, notamment auprès des personnes les plus vulnérables ?

Comme indiqué ci-dessus, un avis a été immédiatement publié sur le site Internet de l'OCEN

A noter qu'en raison de la présomption d'innocence, l'Etat ne peut pas procéder lui-même à des mesures conservatoires plus explicites telles que la publication d'un encart dans la presse informant la population des agissements illicites de ladite société.

Toutefois, les services de l'Etat ont continué à informer et conseiller les personnes contactées en les rendant attentives à la situation et en les orientant sur d'éventuelles démarches judiciaires en vue de récupérer leurs acomptes.

Par ailleurs, cette société étant actuellement en liquidation, son nom a été enlevé de la liste des entreprises ayant suivi les modules d'information donnés par l'hepia et figurant sur le site Internet de l'OCEN.

Quelles sont les ressources engagées, notamment en temps de travail, pour informer les personnes confrontées à cette situation ?

La ligne de l'info-service répond à toutes les personnes concernées et les renvoie aux services compétents en cas de questions techniques complexes. Toutes les personnes sont également rappelées par les services concernés afin de les informer, de les conseiller ou de les rassurer. Des ressources juridiques et administratives internes ont été engagées notamment pour la rédaction de la dénonciation pénale.

Dans l'hypothèse d'une plainte contre une ou des entreprises, est-ce que l'Etat envisage de demander des « dommages et intérêts » pour le temps consacré à cette affaire ?

De tels dommages et intérêts seraient difficiles à chiffrer. De plus, la société étant en liquidation, une action judiciaire a peu de chances d'aboutir.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
François LONGCHAMP