

ZÉRO DOUTE

ÉDITION 2026

GRATUIT

Checklist avant d'appeler un dépanneur

10 minutes pour reprendre le contrôle avant serrurier,
plombier, chauffagiste ou électricien.

À utiliser avant de laisser un professionnel se déplacer.

zerodoutes.fr

UTILISATION

Un document court, mais pas léger.

Il sert à décider, écrire et garder une trace. Chaque recommandation sensible reste sourcée ou formulée avec prudence.

01 La règle en 30 secondes

02 Les 7 questions qui filtrent 80 % des problèmes

03 Feu vert, orange, rouge

04 Mini-fiche de preuves

MODULE 01

La règle en 30 secondes

Avant le déplacement, votre objectif n'est pas de tout savoir. Votre objectif est d'obtenir trois choses : une identité vérifiable, un prix cadré et la confirmation qu'un écrit sera remis avant intervention.

PHRASE À LIRE AU TÉLÉPHONE

Bonjour, avant déplacement je veux le nom de l'entreprise, le SIRET, le prix du déplacement, le tarif de main-d'oeuvre, les majorations éventuelles et la confirmation qu'un devis ou contrat écrit me sera remis avant de commencer.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nom de l'entreprise noté | <input type="checkbox"/> Numéro SIRET demandé |
| <input type="checkbox"/> Prix de déplacement annoncé | <input type="checkbox"/> Tarif main-d'oeuvre ou forfait annoncé |
| <input type="checkbox"/> Majoration nuit/week-end chiffrée | <input type="checkbox"/> Devis ou contrat écrit confirmé avant travaux |
| <input type="checkbox"/> Pièces remplacées récupérables ou photographiées | |

Les 7 questions qui filtrent 80 % des problèmes

QUESTION	RÉPONSE SAINÉ	SIGNAL D'ALERTE
Quel est le nom exact de l'entreprise ?	Raison sociale claire.	Seulement un prénom ou une plateforme floue.
Quel est votre SIRET ?	Numéro complet, donné sans gêne.	Refus, hésitation, changement de sujet.
Combien coûte le déplacement ?	Montant fixe ou maximum annoncé.	Aucun maximum avant arrivée.
Combien coûte la main-d'oeuvre ?	Prix horaire ou forfait explicite.	'On verra sur place'.
Y a-t-il une majoration ?	Montant ou pourcentage.	Majoration non chiffrée.
Le devis est-il remis avant ?	Oui, avant de commencer.	Devis seulement après intervention.
Quelle option non destructive essayez-vous ?	Méthode expliquée.	Perçage présenté comme automatique.

Feu vert, orange, rouge

Feu vert

Le professionnel donne son identité, explique le prix, accepte l'écrit avant travaux et ne pousse pas à décider dans la seconde.

Feu orange

Il donne un prix incomplet mais accepte d'envoyer une confirmation écrite avant déplacement.

Feu rouge

Il refuse le SIRET, parle seulement en liquide, annonce une réparation lourde sans diagnostic ou refuse tout écrit avant travaux.

DÉCISION RAPIDE

Si deux signaux rouges apparaissent avant même l'arrivée du technicien, appelez un autre numéro. En urgence, votre meilleure protection est souvent de ne pas laisser la mauvaise personne entrer.

Mini-fiche de preuves

Gardez ces éléments dans le même dossier photo ou email. Ils serviront si le prix final ne correspond pas à ce qui a été annoncé.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Capture du site ou de l'annonce appelée | <input type="checkbox"/> Numéro de téléphone appelé |
| <input type="checkbox"/> Heure de l'appel | <input type="checkbox"/> Prix annoncé |
| <input type="checkbox"/> Nom/SIRET donné | <input type="checkbox"/> Photos avant intervention |
| <input type="checkbox"/> Photo du devis avant signature | <input type="checkbox"/> Photo de la facture avant paiement |

Sources et limites

1. DGCCRF - dépannage à domicile

Contrat écrit dès le premier euro, information sur les prix, facture au-delà de 25 EUR TTC.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/plomberie-serrurerie-chauffage-choisir-le-bon-professionnel-pour-un-depannage-domicile>

2. SignalConso

Service public gratuit pour signaler un problème rencontré avec une entreprise.

<https://signal.conso.gouv.fr/fr>

3. DGCCRF - régler un litige de consommation

Démarche amiable, SignalConso, médiation, puis recours si nécessaire.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/comment-regler-un-litige-de-la-consommation>

4. DGCCRF - médiation de la consommation

Médiation gratuite pour le consommateur, après une réclamation écrite préalable.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques-et-les-faq/la-mediation-de-la-consommation-ce-que-vous-devez-savoir>

5. Légifrance - Code de la consommation, article L218-2

Prescription de deux ans pour l'action des professionnels envers les consommateurs.

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000032226897/

Important : ce PDF est une aide pratique à la décision. Il ne remplace pas un conseil juridique personnalisé, une association de consommateurs, un médiateur ou un professionnel du droit.