

QUE

CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO **QC**

LAVE-LINGE

Un nouveau
programme éco

SMARTPHONES, TABLETTES

Faciles à réparer
soi-même ?

IMPRIMANTES

Coup de chaud
sur les prix

RÉVÉLATIONS



Autoroutes
Les péages
hors-la-loi

Test

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Des solutions pour bloquer les appels



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

LE GRAND BAZAR DES AIDES !

**Nos
pistes
pour les
obtenir**



L 12260 - 598 - F : 4,80 € - RD



Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.



QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1^{re} association de consommateurs de France.

► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 150 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

► LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

► L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

► L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

► L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

www.quechoisir.org



RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Starnane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (**directeur artistique**), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette Web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Documentation** : Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** : Éric Bonneff (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Cécile Lelasseux, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey • **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (**directeur**), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiermer • **JURIDIQUE** : Raphaël Bartlomé (**responsable**), Gaëtan Dupin, Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric • **ADMINISTRATION** : Florence Thomassin (**directrice administrative et financière**), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (**directrice**), Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghozlan (**directeur**), Maud Pontonnier • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Gilles Jean, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Guillaume Sezneck, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet • **DIFFUSION/PROMOTION** : Thierry Duqueroir (**directeur**), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommavanh, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier** : Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **Information juridique** : Sophie Herbretreau (**directrice**), Falone Apety, Murielle Bailly, Christina Bamba, Mohamed Benheddi, Magali Berthe, Thibaud Cardon, Nahéla Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Laure Littard, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Naam Sahli, Louise Shan • **Service abonnements** : Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60 643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassortisseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € • **UFC-QUE CHOISIR** : Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président** : Alain Bazot – **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne • **Trésorier** : Jacques Robert • **Trésorier adjoint** : Jacques Fleury • **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Arnaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Martial Verschaeve ; et pour le personnel, Soraya Hamimi, Julia Le Roux • **Études et Lobby** : Mathieu Escot (**directeur adjoint**), Olivier Andraut, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevallard, Ana Lamy, Lauriane Le Menn, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique** : Cédric Musso (**directeur**) • **Relations associatives** : Béatrice Delpech (**directrice adjointe**), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillem, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison, Chantal Trancoso • **IMPRESSION** : RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16

Rénovation énergétique
Des aides et des travaux mal calibrés

ZONE ROUGE



P. ALLARD/REA



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et nos actions nationales

12

Nos associations locales et leurs actions

14



ZONE ROUGE

Rénovation énergétique

• Des aides et des travaux mal calibrés

16



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Logement • Galères de propriétaire

24



ALERTE

Bio c' bon • Des milliers d'épargnants leurrés

26

Appels surtaxés • Les 118 surfent sur la crise sanitaire

29

Grande distribution • Des achats groupés

30



LABO QC

GRAND TEST DU MOIS

Réparabilité smartphones et tablettes

• Trop difficiles à réparer !

32

Caméras de surveillance extérieures

• Un complément à la sécurité

36

Masques • Lavables, donc réutilisables !

38

Épices • Certaines marques nous font voir rouge

39

Lave-linge frontaux • Un nouveau cycle plus économe

42

Fours encastrables • Les modèles sans pyrolyse déçoivent

44

Imprimantes multifonctions • C'est la valse des étiquettes

46



DÉCRYPTAGE

Démarchage téléphonique • Le remède peut-il être trouvé ?

48

Voiture électrique • L'occasion d'y penser

51

Étiquette énergie • Une révision pour plus de clarté

52

Autoroutes • Illégaux, les péages ?

55

Achat d'un iMac • La Fnac, disque d'or de l'embrouille

58



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Médicaments • Comment faut-il les tester ?

64

Fiscalité • Vendre sur Internet, dans un vide-grenier...

65

Détecteurs de métaux • Les règles de la chasse au trésor

65

ÇA SENT LE PÂTÉ !

L'intox des amis du cochon

66

A. POPOV/ADOBE STOCK

GRAND TEST - LABO QC



32

Réparabilité smartphones et tablettes
Trop difficiles à réparer !

42

Lave-linge frontaux
Un nouveau cycle plus économe



A. POPOV/AGE

M. GAILLARD/REA



48

Démarchage téléphonique
Le remède peut-il être trouvé ?

Le numéro 597 de Que Choisir a été tiré à 497300 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE

M. GAILLARD - C. PASQUINI / REA
TONIBOND - BILLIONPHOTOS.COM / ADOBE STOCK
A. CRISANTE / SHUTTERSTOCK

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

Après 2020...

C'est peu dire que l'année 2020 restera gravée dans nos mémoires, quand elle ne l'a pas été dans nos chairs. Près d'un an, déjà, que nous vivons au rythme du Covid-19. Pandémie mondiale, décès, réanimation, asphyxie des hôpitaux, taux de contamination, masques, course aux vaccins, gels hydroalcooliques, traçabilité des malades, confinement, télétravail, attestations, crise économique, chômage partiel, moral en berne... Des mots ou groupes de mots que l'on n'imaginait jamais être ainsi juxtaposés. Alors que l'année se finit, que nous réservent les mois à venir ? C'est enfoncer une porte ouverte que de poser cette question, mais qu'écrire d'autre... Certains évoquent une troisième vague ; or, rien n'est moins sûr – une phrase qui pourrait être le leitmotiv du moment. Quoi qu'il en soit, en dépit des difficultés, des incertitudes et des

Que nous réservent les mois à venir ?

angoisses, il faut bien vivre, continuer à se nourrir, s'équiper, faire valoir ses droits ou déjouer les arnaques. Au-delà du travail que nous fournissons pour vous aider à affronter la crise sanitaire, nous vous informons donc, encore et toujours, sur votre vie quotidienne. Ce qui vous importe, comme le montrent la fréquentation record de notre site Internet et la bonne diffusion de nos magazines. Bien sûr, il a fallu revoir notre organisation pour vous servir en temps et en heure. Cette adaptation ne justifie néanmoins pas la boulette que nous avons commise dans le numéro de décembre (n° 597), en clôture de l'année 2020. Il était à peine sorti de l'imprimerie que de très nombreux courriels arrivaient à la rédaction, nous signalant la grossière erreur dans le test foies gras qui y était publié : les prix étaient donnés au kilo, alors qu'il s'agissait, en fait, de tarifs à l'unité (lire aussi p. 9). Que nos lecteurs acceptent nos excuses, et qu'au seuil de cette nouvelle année, cela nous incite à être plus rigoureux encore dans la vérification de l'information que nous diffusons. Nos meilleurs vœux pour 2021. Et merci de votre fidélité. ♦

CONSOLE PS5

Un ventilateur bien bruyant

Sony a lancé la PlayStation 5 il y a à peine quelques semaines et, déjà, celle-ci fait l'objet d'une polémique. Certains joueurs ont été surpris du bruit émis par la console de jeux, alors que les journalistes qui l'avaient essayée étaient unanimes concernant son silence ! Il s'avère que tous les exemplaires ne disposent pas du même ventilateur. La forme de leurs pâles diffère et, de ce fait, ils ne produisent pas le même volume sonore : un modèle a été mesuré à 39 dB en fonctionnement, un autre, à 43 dB. Or, l'échelle des décibels est logarithmique : cet écart de 4 dB correspond à un doublement de l'intensité sonore. Les consommateurs ayant acheté une PS5 « bruyante » ne peuvent pas obtenir un remplacement, car Sony est dans son droit : le fabricant n'a, en effet, jamais communiqué sur le bruit maximal de la PS5... Tant que le ventilateur remplit son rôle – refroidir la console – et reste raisonnablement bruyant, impossible d'invoquer les garanties légales de conformité ou des vices cachés. La pratique qui consiste à faire appel à plusieurs sous-traitants pour les composants d'appareils électroniques ou électroménagers est fréquente. En général, les spécifications des éléments (définies par un cahier des charges) sont identiques, et le changement de pièce ne se ressent pas. Mais, parfois, il y a des ratés ! ♦



P. TURPIN/PNS

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Changement facilité

Victoire ! Grâce à l'UFC-Que Choisir, la résiliation infra-annuelle est enfin possible depuis le 1^{er} décembre (lire également p. 12). Vous pouvez donc, maintenant, changer de complémentaire santé à tout moment, une fois la première année du contrat écoulée. L'association

demande à présent, pour faciliter les démarches des consommateurs, que toutes les mutuelles soient, comme l'exige la loi, transparentes sur leur taux de redistribution, qui correspond au ratio entre le montant des prestations versées et la somme des cotisations collectées. ♦

MÉDICAMENTS

Liste mise à jour

Prescrire, revue médicale indépendante, a publié comme chaque année son bilan des médicaments « à écarter ». Au total, 112 d'entre eux sont « plus dangereux qu'utiles ». Plusieurs n'y figurent plus, parce que l'alerte a été entendue : ils ont été retirés du marché. C'est le cas de l'ulipristal (Esmya), utilisé pour des tumeurs utérines bénignes et susceptible d'attaquer le foie, et du nifuroxazide (Panurex), un mauvais anti-

Certains ont été mis de côté le temps d'une évaluation

infectieux intestinal. D'autres sont à l'étude dans de nouvelles indications et ont donc été enlevés de la liste le temps de l'évaluation. De vieilles connaissances ont fait leur réapparition, tels les antidiabétiques de la famille des gliflozines, décidément sans intérêt. Notons



VOISIN/PHANIE

l'arrivée du finastéride (Propecia), prescrit aux hommes perdant leurs cheveux. Sa faible efficacité est accompagnée d'effets indésirables importants : libido en berne, dépression, idées suicidaires. Enfin, le méloxicam (Mobic) rejoint le piroxicam ainsi que le ténoxycam comme anti-inflammatoires à déconseiller en cas d'arthrose ou de polyarthrite rhumatoïde. Ces derniers entraînent des problèmes digestifs et des réactions cutanées gravissimes, sans être plus efficaces que d'autres. ♦

PROTHÈSES PIP

L'État est absous

Dans deux arrêts rendus le 16 novembre dernier, les membres du Conseil d'État estiment que la responsabilité de l'État n'est pas engagée dans l'affaire des prothèses mammaires défectueuses PIP, car l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps, devenue l'ANSM), en charge à l'époque de la vigilance et de la police dans ce domaine, n'aurait pas failli dans ses missions. Ils vont ainsi dans le sens d'une décision du tribunal administratif de Marseille (13), qui avait rejeté la demande d'indemnisation d'une victime s'étant fait opérer en 2006, et annulent celle du tribunal administratif de Besançon (25), qui avait, au contraire, jugé l'État responsable. Les prothèses mammaires PIP, dont le gel n'était pas conforme, ont été retirées du marché en mars 2010. ♦

VOL RETARDÉ OU ANNULÉ

Plus besoin de la carte d'embarquement

La Cour de cassation a rendu un arrêt majeur en droit aérien (cass. 1^{re} civ. 21/10/2020, pourvoi n° 19-13.016). Cette décision est doublement appréciable : d'une part, elle se montre très favorable aux voyageurs victimes d'un retard important de leur vol ; de l'autre, elle procède à un revirement de jurisprudence par rapport à une décision de 2018. Ce qui n'est toutefois pas surprenant, dans la mesure où la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) avait précédemment tranché en faveur des passagers (ordonnance du 24/10/2019, affaire C-756/18). La Cour de cassation en tire les conséquences pour se mettre en conformité avec le droit européen. Jusqu'à présent, celle-ci exigeait du voyageur qu'il apporte des preuves de son enregistrement. Une attestation de retard non nominative fournie par le transporteur aérien n'était pas suffisante. Il fallait, par exemple, produire la carte d'embarquement ou le ticket d'enregistrement des bagages. Cette position faisait l'affaire des compagnies puisqu'elle limitait leur responsabilité. La CJUE s'est ensuite invitée au débat, et a décidé qu'à l'occasion d'une demande d'indemnisation, les passagers n'avaient pas à prouver « leur présence à l'enregistrement pour



DUFFOUR/ANDIA

L'arrêt de la Cour de cassation se montre très favorable aux voyageurs victimes d'un retard important de leur vol.

ledit vol, notamment au moyen de la carte d'embarquement [...] ». Ainsi, la charge de la preuve de la présence repose dorénavant sur le transporteur. S'il souhaite échapper à son obligation de dédommager le voyageur, il doit parvenir à démontrer que ce dernier a finalement embarqué dans un autre appareil ou qu'il ne s'est pas présenté à l'embarquement. ♦

RAPPELS PRODUITS



MASQUE FFP2 DE MARQUE MOWAY COMMERCIALISÉ PAR NORAUTO

Référence : 2221545. Code-barres : 3501361216859. Libellé : masque FFP2.

PROBLÈME : non-conformité concernant le pouvoir de filtration des particules. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Norauto.

DÉGUISEMENT DE LOUP-GAROU COMMERCIALISÉ PAR GIFIF

CODES : 471980 et 472013.

PROBLÈME : risque de brûlure causé par l'inflammabilité de la cagoule. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Gifi. Demande d'informations : contactconsommateurs@gifi.fr.



ADAPTATEUR UNIVERSEL DE VOYAGE DE MARQUE ARCTEC

Lot : 672. Référence : AFR003.

PROBLÈME : risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat.

PUZZLES EN BOIS À EMPILER DE MARQUE HEMA

Numéros d'articles : 15.12.2226 et 15.11.0221. **PROBLÈME :**

les chevilles risquant de se détacher, il y a danger d'étouffement pour les enfants en bas âge.

OÙ S'ADRESSER : remboursement en magasin Hema. Informations au 01 40 39 94 61.



PLANCHA GAZ DE MARQUE SIGNATURE COMMERCIALISÉE PAR BUT

Référence : CB-C303-2 David. Code-barres : 4894223219426. **PROBLÈME :** la non-conformité de la plaque de cuisson amovible peut entraîner un danger. **OÙ S'ADRESSER :** contacter le magasin où vous avez effectué votre achat, à partir du 4 janvier 2021, afin de remplacer la plaque de cuisson par un exemplaire conforme.

HOVERBOARD DE MARQUE QILIVE 6.5P Q.4878 COMMERCIALISÉ PAR AUCHAN DEPUIS 2018

Code-barres : 3245676511369. AIE : 892591. CUG : 266356. **PROBLÈME :** les batteries présentent un risque d'explosion. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Auchan.



Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

COMPLÉMENTS ALIMENTAIRES

Un « bonbon » sur la sellette

« **A**ussi appelées « bonbons gomme », ces vitamines sont des pastilles à la fraise et au cassis qui contiennent des ingrédients clés pour la santé des cheveux. » Si l'on en croit la présentation sur Sephora.fr, Chewable Hair Vitamins, de HairBurst, est un produit anodin, presque une friandise. Pourtant, après l'avoir consommé, deux jeunes femmes bien portantes ont été atteintes d'hépatites aiguës menaçant leur pronostic vital. L'une a dû recevoir une greffe du foie en urgence, l'autre, être hospitalisée plus d'un mois et demi ! Après un examen minutieux, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), qui lance l'alerte, juge la responsabilité du complément alimentaire « très vraisemblable ». Plusieurs hypothèses sont avancées : un excès de vitamine A, un effet complexe du mélange de nombreux ingrédients ou encore une incompatibilité avec la contraception orale. L'occasion de rappeler que les compléments alimentaires, le plus souvent inutiles, s'avèrent parfois réellement dangereux. ♦

SANTÉ

Le bio pourrait protéger du diabète

Encore un nouvel argument en faveur des bénéfices sanitaires de la consommation d'aliments bio. Après avoir suggéré un effet protecteur contre le cancer, la prise de poids et les troubles du métabolisme, des chercheurs français ont publié une étude allant dans le même sens pour le diabète de type 2. Pendant quatre ans, ils ont réalisé un suivi de la santé de plus de 30 000 volontaires ayant préalablement rempli un questionnaire très détaillé, notamment sur leur alimentation. Puis ils ont comparé le pourcentage d'individus qui ont développé un diabète de type 2 avec la proportion de produits issus de l'agriculture biologique qu'ils ingèrent. Résultat : une fois pris en compte les effets liés à d'autres facteurs (l'âge, l'équilibre nutritionnel, la pratique sportive...), la consommation d'aliments bio semblait, à elle seule, associée à une baisse de 35 % du risque de diabète de type 2. Certes, cela ne prouve pas que ce genre d'alimentation protège du diabète ; plusieurs autres études devront pour cela arriver à la même conclusion. Cependant, de précédents travaux étayaient cette hypothèse. C'est



G. ROLLE/REA

le cas d'expériences sur des animaux, qui laissent à penser que l'ingestion de résidus de pesticides a un effet néfaste sur le métabolisme – sachant que les fruits, les légumes et céréales bio sont moins contaminés par les produits phytosanitaires que leurs équivalents non bio. « Cette hypothèse repose sur une base scientifique sérieuse », juge Nasser Laouali, épidémiologiste à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). Une base sur laquelle s'appuient d'ailleurs les autorités sanitaires pour recommander, dès à présent, de privilégier, dans la mesure du possible et « selon un principe de précaution », la consommation de produits végétaux « cultivés selon des modes de production diminuant l'exposition aux pesticides ». ♦



PSITTIER

ALIMENTATION

Futur logo pour les produits frais et locaux

Une nouvelle distinction en vue. « *Engagement, provenance & fraîcheur – Plus près de vous et de vos goûts* » : ce logo devrait apparaître sur les étals, les sites Internet et les publicités des hypers et supermarchés d'ici à fin février. Il accompagne une « *charte d'engagements de mise en avant des produits frais [...] et des produits locaux en grande distribution* » signée d'Aldi, Auchan, Casino, Carrefour, Cora, E.Leclerc, Franprix, Intermarché, Lidl, Match, Monoprix, Netto et Système U, le 9 novembre dernier, sous l'égide du ministère de l'Agriculture. L'objectif est de « *promouvoir l'accès du plus grand nombre à une alimentation saine, sûre, durable et locale* », explique-t-il. Les enseignes du secteur promettent une information « *plus claire et transparente* » à leurs clients, avec des mentions d'origine des articles plus lisibles,

Une charte mais pas de pression

et des produits frais, de saison, locaux ou sous signe de qualité plus facilement repérables dans les rayons, en particulier les fruits et légumes. L'effort ne semble pas insurmontable : au vu de la demande croissante des consommateurs pour le *made in France* (QC n° 597), les distributeurs ne feront que poursuivre une stratégie de relocalisation et de montée en gamme déjà entamée. Pour le ministre de l'Agriculture, Julien Denormandie, il s'agit de « *pérenniser cette tendance [et de] soutenir les agriculteurs* » par un « *acte citoyen* ». Cependant, du discours aux actes, il y a parfois un véritable fossé... Dans le contexte de crise sanitaire et économique actuel, la pression des distributeurs risque de s'accroître sur les fournisseurs hexagonaux, ceux-là même que cette charte a pour objectif de « *soutenir* ». ♦

SÉSAME CONTAMINÉ

Près de 250 produits retirés du marché !

Depuis quelques mois, environ 250 produits de plusieurs dizaines de marques différentes ont été rappelés des supermarchés français. Leur point commun : comporter des graines de sésame contaminées par des doses beaucoup trop élevées d'oxyde d'éthylène. Ce pesticide, reconnu mutagène, cancérigène et capable d'altérer la fertilité et la santé des enfants à naître, est toléré sur certaines denrées importées, dans la limite de 0,05 mg par kg. Mais, en septembre dernier, des analyses réalisées par les services de la répression des fraudes belges

ont permis de découvrir que plus de 250 tonnes de graines de sésame venant d'Inde affichaient des doses dépassant jusqu'à 1 000 fois ce plafond.



INGRAM/PNS

Résultat : petits pains, houmous, chocolat ou encore biscuits contenant l'oléagineux contaminé ont été déclarés impropres à la consommation dans plusieurs pays européens.

COVID-19

Que faire si vous perdez l'odorat ?

La perte de l'odorat est un symptôme courant du Covid-19. S'il apparaît de façon isolée, faites-vous tester, et s'il dure, veillez à manger suffisamment pour être le plus en forme possible, même si vous n'y prenez plus autant de plaisir. Dans le cas où l'odorat ne reviendrait pas au bout de deux semaines, pratiquez une rééducation olfactive. Plus l'on s'y met tôt et plus on la poursuit longtemps, meilleurs sont les résultats. Odeurs fruitées, épicées,

herbacées, piquantes et typées (parfum, café, fromage, pain grillé, etc.) : choisissez-en une dans chaque famille et variez au fil du temps. Entraînez-vous au moins deux fois par jour, au calme, à distance des repas. On peut le faire à l'aveugle, ou bien en regardant ce que l'on sent. Côté sécurité, vérifiez les piles de votre détecteur à incendie, investissez, le cas échéant, dans un détecteur de gaz et notez la date d'ouverture des denrées périssables. ♦

Retrouvez
régulièrement
Que Choisir
dans



Présentée par
Maya Lauqué et Thomas Isle
du lundi au vendredi
à 11 h 45 sur **France 5**

GAZ ET ÉLECTRICITÉ

Le porte-à-porte malgré l'épidémie

Décidément, rien n'y fait, pas plus les dénonciations de *Que Choisir* que les condamnations, ni même le coronavirus ! Les deux moutons noirs du démarchage souvent épinglés, Engie et Eni, n'ont pas abandonné leurs pratiques commerciales « rentre-dedans », rejoints par Iberdrola. Des plaintes de consommateurs continuent à nous parvenir. Ces fournisseurs d'énergie persistent en effet à faire du porte-à-porte comme s'ils n'avaient jamais entendu parler de distanciation sociale, si nécessaire en

cette période d'épidémie. Engie a pourtant été sanctionné à deux reprises : en 2017, pour concurrence déloyale, car il se faisait passer pour EDF auprès des particuliers, avec 1 million d'euros à lui verser, et deux ans plus tard, pour des méthodes agressives de démarchage téléphonique. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) lui avait alors infligé 900 000 € d'amende. De son côté, Eni a écopé, cette année, de 315 000 € d'amende. Une somme qui peut paraître minime, si ce n'est que l'enquête concernait le seul département des Hauts-de-Seine. On n'ose imaginer le montant si elle avait porté sur la France entière. Depuis peu, tous les vendredis, le Médiateur national de l'énergie pratique le *name and shame* (littéralement « nommer et faire honte ») sur Facebook et Twitter. Il y raconte les mésaventures de consommateurs victimes de ces abus en citant le nom des coupables. Engie, Eni et Iberdrola y figurent déjà. Cette nouvelle stratégie sera-t-elle efficace ? Il est trop tôt pour le dire. En tout cas, selon un dernier rapport de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), celle de ces opérateurs s'avère payante. « *Plus de 90 % des consommateurs ont, en électricité comme en gaz, souscrit une offre de marché chez un des quatre principaux fournisseurs* », souligne le régulateur. Soit EDF, Total Direct Energie, Engie et Eni ! ♦

Beaucoup de consommateurs se plaignent

Des fournisseurs d'énergie continuent à démarcher à domicile au mépris de la distanciation sociale.

ALLESALTAG/ALAMY-PHOTO12

VÉHICULES AU RAPPEL



Ford Kuga



Opel Corsa



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

LES AUDI A4, A5 ET Q3

construits en juillet 2020.

PROBLÈME : mauvaise fixation des sièges avant sur leur rail.

LES CITROËN C3, C4 ET C5

sortis d'usine entre le 3 avril et le 20 octobre 2019. **PROBLÈME :** risque de fuite au niveau de la pompe à carburant en raison d'un mauvais serrage en usine.

LES CITROËN BERLINGO, C3, C3 PICASSO, C4, C4 CACTUS, C4 PICASSO ET DS AUTOMOBILES DS3 ET DS4

équipés du moteur turbo essence de 1,2 litre et produits entre mars 2013 et avril 2017. **PROBLÈME :** dysfonctionnement potentiel de la pompe à vide pouvant affecter l'assistance au freinage.

LES FORD KUGA PHEV

du début de fabrication au 15 juillet 2020.

PROBLÈME : risque d'incendie de la batterie lors de la charge sur secteur.

LES MAZDA CX-30

construits entre le 25 avril 2019 et le 20 mars 2020. **PROBLÈME :** mauvais réglage des projecteurs en usine au risque d'éblouir les autres usagers de la route.

LES OPEL CORSA ET CROSSLAND X

produits entre le 18 mars 2019 et le 14 février 2020. **PROBLÈME :** risque de fuite au niveau de la pompe à carburant en raison d'un mauvais serrage en usine.

LES PEUGEOT 208, 308, 2008, 3008, 5008 ET PARTNER

équipés d'un moteur 1.2 turbo essence et fabriqués entre le 1^{er} novembre 2018 et le 13 décembre 2019. **PROBLÈME :** dysfonctionnement

potentiel de la pompe à vide pouvant affecter l'assistance au freinage.

LES PEUGEOT 208, PARTNER ET RIFTER

construits entre le 14 janvier 2019 et le 11 mars 2020. **PROBLÈME :** risque de fuite au niveau de la pompe à carburant en raison d'un mauvais serrage en usine.

LES RANGE ROVER EVOQUE ET DISCOVERY SPORT

produits du 25 mai 2018 au 2 octobre 2020. **PROBLÈME :** risque de panne du système hybride 48 volts pouvant entraîner un dégagement de fumée dans l'habitacle et/ou un incendie.

LES RENAULT KADJAR

fabriqués dans l'usine de Palencia (Espagne) entre le 29 juin 2015 et le 2 mars 2018. **PROBLÈME :** dysfonctionnement du système de verrouillage enfant.

Une bonne résistance !

En raison de la pandémie de Covid-19, l'UFC-Que Choisir a tenu – en mode dématérialisé – son assemblée générale 2020 les 13 et 14 novembre. Les comptes 2019 de l'association y ont été présentés. Ils ont été approuvés à plus de 98 %.

Ces comptes font apparaître un chiffre d'affaires d'un peu plus de 31 millions d'euros, en progression de 1,2 %, et ce malgré le déclin de la presse en général, plus particulièrement de la baisse de la diffusion des magazines en kiosque. L'excédent dégagé, pour la huitième année consécutive, s'élève à environ 1,7 million d'euros. Il ira nourrir nos capitaux propres et servira à financer nos projets d'avenir au service de tous les consommateurs.

Cet excellent résultat s'explique par la hausse du chiffre d'affaires de notre site Internet, Quechoisir.org, qui a vu son nombre d'abonnés augmenter de plus de 145 % entre 2012 et 2019. Il reflète également la bonne tenue de nos abonnements à *Que Choisir*, avec près de 20 000 lecteurs de gagnés entre 2016 et 2019.

La progression globale est également le fruit du bon choix des combats menés par l'UFC-Que Choisir, qui répondent aux attentes fortes des consommateurs. Ces derniers apprécient notre exigence d'une information complète et précise sur la sécurité alimentaire et sanitaire. Ils soutiennent aussi la mobilisation pour obtenir une énergie moins chère, pour le respect de l'environnement et de notre santé. C'est ce que nous réalisons régulièrement avec les tests, les comparateurs et les enchères inversées. Sans oublier les pétitions et les combats lancés afin de mettre en avant l'importance des consommateurs dans la marche du système économique.

Avec le fonds de dotation UFC-Que Choisir, alimenté par des campagnes de dons, nous avons pu poursuivre le développement de nos projets d'intérêt général. Citons la mise à disposition de matériel pour aider les associations locales UFC-Que Choisir dans leurs animations, ou encore le développement d'applications pour smartphone afin de mieux vous aider à sélectionner les meilleurs produits. Autant d'outils mis gracieusement au service de tous. Et d'autres projets seront bientôt réalisés avec la même source de financement.

La présentation de ces bons résultats nous conduit une nouvelle fois à vous remercier pour votre attention et votre fidélité, pour vos encouragements et votre soutien, indéfectibles. Ils nous incitent à poursuivre nos efforts afin d'informer, de conseiller, de défendre et de mobiliser tous les consommateurs face aux défis auxquels ils sont quotidiennement confrontés. ♦

JACQUES ROBERT, trésorier de l'UFC-Que Choisir

BILAN - ACTIF

	Net 2019	Net 2018
Immobilisations incorporelles	0	0
Immobilisations corporelles	1563990	1736830
Immobilisations financières	1211835	1190802
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	2775825	2927633
Stocks et encours	34718	60576
Avances et acomptes fournisseurs	85406	84324
Créances d'exploitation	4125720	3848072
Valeurs mobilières de placement	21768322	19143186
Disponibilités	8181727	7958686
Comptes de régularisation	1950947	1897503
TOTAL ACTIF CIRCULANT	36146844	32992349
TOTAL DE L'ACTIF	38922670	35919983

BILAN - PASSIF

	2019	2018
Total capitaux propres	15795986	14158780
Provisions pour risques	510719	716359
Provisions pour charges	1365199	1273146
Emprunts auprès des établissements de crédit	-	-
Autres dettes	6341443	5636927
Comptes de régularisation	14909321	14134770
TOTAL DU PASSIF	38922670	35919983

COMPTE DE RÉSULTAT

	2019	2018
Montant net du chiffre d'affaires	31301799	30945708
Subventions d'exploitation	527454	621824
Autres produits	1754237	1820933
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	33583491	33388466
Charges d'exploitation	31816382	31064538
Dotations aux amortissements et provisions	675959	766326
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	32492342	31830864
A - Résultat d'exploitation	1091148	1557601
Résultat de la SCI LocAL	-21887	-16789
B - Résultat financier	659911	194049
C - Résultat courant	1729172	1734861
D - Résultat exceptionnel	-13373	73159
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	1715798	1808021
Impôt sur les personnes morales non lucratives	78593	64796
RÉSULTAT NET	1637205	1743224

Les montants sont en euros, et les chiffres, arrondis.

DROIT DE RÉPONSE

À la suite de l'article « Logement - La tour infernale » (n° 597, décembre 2020), la société Kaufman & Broad nous a adressé le droit de réponse suivant que la loi nous oblige à publier.

Kaufman & Broad entend répondre à l'article publié dans le magazine *Que Choisir* n° 597 du mois de décembre 2020, intitulé « La Tour infernale ».

Kaufman & Broad conteste fermement la présentation de la situation qui a été choisie par la journaliste, celle-ci n'ayant pas restitué les éléments factuels et précis, pourtant portés à sa connaissance avant la publication de l'article.

Contrairement à ce que laisse entendre cet article, Kaufman & Broad tient à rappeler qu'elle a immédiatement, dès les désordres portés à sa connaissance, pris les mesures nécessaires au règlement le plus rapide de la situation.

Ainsi, dès réception du signalement des nuisances effectué par les copropriétaires, Kaufman & Broad a mis en demeure les constructeurs d'intervenir en reprise de l'ouvrage, dès mars 2018. Une solution technique ne portant pas atteinte à l'intégrité de l'architecture est disponible et Kaufman & Broad a fait savoir son accord pour la mettre en œuvre, à sa charge.

La lenteur des interventions envisagées pour solutionner le problème des nuisances sonores – y compris de façon provisoire – résulte uniquement de circonstances extérieures à Kaufman & Broad.

D'abord la lenteur du processus d'expertise amiable diligentée par l'Assureur de l'immeuble et le refus du syndic de copropriété, en mars 2019, de mettre en œuvre la solution provisoire préconisée alors par l'Assureur pour remédier aux nuisances. Ensuite, la lenteur du processus judiciaire, processus rendu inéluctable par le choix du syndic d'opter pour la voie judiciaire afin de décider des solutions techniques à mettre en œuvre. Ainsi, l'expertise judiciaire ordonnée en mai 2019 n'a toujours pas abouti, à ce jour, au dépôt d'un rapport. Seules des notes provisoires ont été établies, sans conclusions définitives de l'Expert relatives aux solutions à envisager. Kaufman & Broad a justement décidé, face à ces lenteurs, de saisir de sa propre

initiative un ingénieur conseil spécialisé dans les ouvrages et bardages métalliques et a obtenu, à ses frais, dès le mois de juillet 2020, une analyse technique poussée, préconisant des solutions réparatoires, qui ont immédiatement été transmises à l'Expert judiciaire.

Kaufman & Broad a aussi proposé au conseil syndical de faire l'avance des frais qui permettaient de financer la mise en œuvre de solutions provisoires, sans attendre la prise en charge de l'Assureur.

En réalité, Kaufman & Broad a, depuis le départ, fait preuve de la plus grande diligence afin de remédier dans les délais les plus brefs possibles aux nuisances rencontrées, ce dont l'article publié par *Que Choisir* fait complètement fi, en laissant entendre que les choses traînent, que rien n'est fait pour remédier aux nuisances, ou encore que le copropriétaire est contraint « de trouver un moyen pour attirer l'attention sur sa situation ».

Une telle présentation des faits n'est pas conforme à la réalité, et ce d'autant plus que l'article se garde bien d'indiquer que Kaufman & Broad a versé aux deux copropriétaires ayant choisi d'opter pour la résolution de la vente la somme de 720 000 euros en restitution du prix de vente, alors que les décisions judiciaires rendues n'étaient pas définitives.

Surtout, Kaufman & Broad a proposé à ces deux copropriétaires, dès le début de la procédure judiciaire, en mars 2019, un relogement, solution qu'ils n'accepteront qu'à la fin du mois d'août 2019. Depuis le mois d'octobre 2019, leur relogement est entièrement assuré par Kaufman & Broad.

Kaufman & Broad s'inscrit en faux contre la présentation qui a été faite de la situation, fait savoir que l'ensemble de ces éléments avaient pourtant été portés à la connaissance de la journaliste et qu'aucun n'ont été présentés dans cet article, et se réserve d'agir en justice afin de faire valoir ses droits et d'obtenir la réparation du préjudice qui lui est ainsi causé. ♦



Kaufman & Broad conteste notre article paru dans *Que Choisir* n° 597.

La réponse de *Que Choisir*

Que Choisir maintient intégralement tous les éléments mentionnés dans l'article, ainsi que la présentation qui en a été faite. Rien, dans la réponse de Kaufman & Broad (K & B), n'apporte d'éléments nouveaux par rapport à la situation que nous avons décrite. K & B, qui a causé un préjudice important aux particuliers en ne livrant pas un bien conforme (ou une solution rapide et certaine permettant de le rendre conforme) et qui a déjà été condamné deux fois par les tribunaux dans cette affaire, essaie de retourner les responsabilités, en incriminant les clients, le syndic de l'immeuble et, maintenant, *Que Choisir*. Le fait est que K & B a l'obligation de livrer un logement conforme. Ici, le bien n'est clairement pas conforme, ni même habitable, et rien ne permettait aux acheteurs d'être sûrs qu'une solution technique rapide mettrait fin à aux intenses nuisances sonores qu'ils subissaient. D'ailleurs, aujourd'hui, l'expert judiciaire et celui du constructeur n'ont toujours pas proposé de solution technique viable pour mettre fin au bruit. Les acquéreurs étaient donc parfaitement en droit de demander la nullité de la vente, selon une jurisprudence bien établie. Or, K & B a, dès le départ, refusé cette solution simple et rapide à ses clients. Le promoteur a seulement présenté une solution d'attente : recouvrir tout l'immeuble d'un film plastique, en attendant d'en savoir plus. Sans garantie ni d'efficacité ni d'absence d'autres nuisances (élévation de la température, préjudice esthétique, etc.).



Retrouvez chaque semaine les chroniques de **Que Choisir** sur **Radio Vinci Autoroutes**.

COSMÉTIQUES

Claire n'est pas claire !

Les industriels des cosmétiques voient d'un mauvais œil les outils de décryptage des articles d'hygiène et de beauté, dont QuelProduit, l'application de l'UFC-Que Choisir. Ils ont donc lancé leur propre appli, Claire, qui porte plutôt mal son nom. Côté technique, elle fonctionne par reconnaissance des noms d'ingrédients. Or, ces derniers ne sont pas tous systématiquement recensés. Pour le vérifier, il faut s'astreindre à compter les substances figurant sur l'emballage, puis à comparer leur nombre à celui des composants scannés qui apparaissent sur l'écran. Par ailleurs, les dénominations ne sont pas toujours correctement reconnues (comme propylène glycol au lieu de dipropylène glycol). Côté information, un discours lénifiant prévaut : si certains



J. BONNEFOY

ingrédients sont mis en cause, il n'y aurait en réalité pas de danger du fait des doses autorisées et de la réglementation européenne protégeant les consommateurs. C'est oublier que Bruxelles revoit en permanence cette législation en baissant régulièrement les teneurs admises pour des substances suspectes, voire en les interdisant dans certains cosmétiques. Mais entre le moment où les doutes émergent et celui où le texte entre en vigueur, des années s'écoulent. ♦

COLORATIONS

Une nuance de taille

Un lecteur nous alerte, photo d'emballage à l'appui : « Vous avez écrit que la coloration pour cheveux Herbalia (Garnier) ne contenait pas d'indigo, c'est faux. » De fait, la nuance testée dans notre numéro d'octobre dernier (QC n° 595), le châtain clair, est exempte de cette substance potentiellement allergisante, mais certaines autres teintures en comportent. Comme pour tous nos comparatifs, les résultats publiés ne concernent que le produit analysé, pas toutes les références d'une gamme, et encore moins d'une marque. Cela dit, nous aurions dû préciser que seule la couleur châtain clair avait été évaluée. C'est désormais chose faite, ici et sur notre site. En cas de doute sur un produit ménager, cosmétique ou alimentaire, utilisez notre appli QuelProduit ! ♦



A. LECOMTE

TABAC ET VAPOTAGE

Des produits bourrés d'additifs

Plus de 850 additifs dans les cigarettes, et près de 1 200 substances diverses et variées dans les liquides à vapoter ! L'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) a analysé 3 173 produits du tabac (cigarettes, cigares, etc.) et 33 813 produits du vapotage (e-liquides en flacons, cartouches de recharge...), et a livré ses résultats en novembre dernier (disponibles sur Anses.fr ou Data.gouv.fr). Si les cigares contiennent en général un seul additif, les cigarettes en affichent en moyenne une trentaine. Il s'agit en majorité de renforceurs d'arôme ou de goût destinés à « faciliter l'initiation à la consommation de tabac, en dissimulant le goût naturellement



GARO/PHANIE

àpre du tabac », comme le menthol (interdit depuis mai 2020) et différents extraits de plantes. Du côté des e-liquides, la recette est appétissante : nicotine, substances aromatisantes telles que des dérivés de la vanilline, du maltol, du menthol, des esters aux odeurs fruitées (plus de 15 en moyenne), des sucres et édulcorants (glucose/fructose, sucralose), des acides utilisés dans les sels de nicotine, des extraits de plantes, etc., le tout dilué dans du propylène glycol ou du glycérol. Depuis 2016, une directive européenne oblige les fabricants à renseigner les consommateurs sur la composition, les émissions ou la toxicité de ces produits. Or, l'Anses relève plusieurs non-conformités : informations manquantes ou incohérentes, émissions supérieures au seuil réglementaire pour certaines cigarettes, concentration trop élevée en nicotine dans des e-liquides... Quelques « rares cas » d'additifs interdits (caféine, taurine...) ou de substances cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques (CMR) ont aussi été repérés.

PRÉCISIONS Nous apportons des corrections à deux articles publiés dans le n° 597 de *Que Choisir* (décembre 2020).

MAPRIMERÉNOV'. Le dispositif a des ratés (p. 7). Le Syndicat français des chaudiéristes (SFCB) nous demande de préciser qu'il n'accueille pas en son sein les fabricants et importateurs de poêles à bois, ainsi que le laissait entendre notre article.

TEST FOIES GRAS. De bons produits aux bons prix (p. 36-37). Les prix des foies gras indiqués dans les fiches et le tableau de résultats ne sont pas au kilo, comme cela était mentionné, mais à l'unité.

ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

UN VŒU

2021, annus mirabilis

L'année 2020, fort chaotique sur tous les plans, se referme, et les regards se tournent vers 2021. Après l'*annus horribilis*, les Français vivront-ils (enfin !) l'*annus mirabilis*, porteuse d'une consommation plus saine et responsable pour le bien de tous ? Notre association la réclame et la promeut depuis des mois. Le président de la République a promis de transcrire dans un projet de loi les propositions de la Convention citoyenne pour le climat, qui reprennent nombre de nos combats et demandes : lutte contre les pesticides et l'artificialisation des sols, encadrement de la publicité pour les produits polluants et la malbouffe, ou encore vrai programme de rénovation énergétique des logements (lire également p. 16). Après d'incessantes reculades gouvernementales en matière environnementale (renoncement à l'interdiction du glyphosate, réintroduction des néonicotinoïdes tueurs d'abeilles, fixation de distances d'épandage près des habitations ridiculement faibles, etc.), va-t-on enfin s'engager sur la voie d'un avenir durable ? C'est un vœu ardent que je formule, même si le doute sur une telle volonté est, hélas, permis. L'UFC-Que Choisir, qui fête ses 70 ans en 2021, restera mobilisée autour de ce « monde d'après ». Du haut de ses 70 printemps, notre association est en effet toujours aussi verte ! Très belle année à chacune et chacun d'entre vous. ♦

Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORGNos actions **nationales**

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

En finir avec l'opacité sur les taux de redistribution

Si l'UFC-Que Choisir a obtenu la résiliation à tout moment des complémentaires santé, depuis le 1^{er} décembre dernier, encore faut-il que les consommateurs aient une boussole pour naviguer dans la nébuleuse des garanties et un repère pour comparer les offres. Cet étalon, c'est le taux de redistribution, c'est-à-dire la part des primes effectivement reversée aux assurés. Il doit être obligatoirement indiqué sur les documents précontractuels depuis septembre. Or, après avoir mené l'enquête auprès des 29 organismes les plus importants du marché, l'UFC-Que Choisir a constaté que trop de professionnels ne jouaient pas le jeu de la transparence. Soit parce qu'ils utilisent une police de caractères microscopique pour présenter cette donnée, soit parce qu'elle est noyée, voire non mentionnée. L'UFC-Que Choisir a donc mis en demeure cinq organismes : Crédit agricole, la GMF, Mala-

koff Humanis, MNH et MNT. L'association a par ailleurs saisi l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) pour que des inspections soient diligentées et, le cas échéant, des sanctions prononcées. L'enjeu est réel : d'un organisme à l'autre, l'écart peut être béant en matière de redistribution, de 69 % à 88 % ! Le gouvernement serait bien inspiré de rendre l'affichage de ce taux obligatoire sur les sites Internet, afin de renforcer l'information des consommateurs. ♦



F. DESTOC/LE TELEGRAMME-MAXPPP

GOOGLE

Nouvelle condamnation

Début 2019, à l'initiative de l'UFC-Que Choisir, Google était condamné pour 39 clauses abusives, notamment liées au traitement des données personnelles de ses utilisateurs. Le géant du Net devait publier le jugement sur son moteur de recherche et son application mobile en français via un lien hypertexte dans une bannière dédiée. Mais (mauvais perdant ?), il a tenté de contourner la décision, se contentant d'un lien placé dans une rubrique très peu visible. L'UFC-Que Choisir a donc saisi le juge de l'exécution, qui vient de condamner Google à nous verser 220 000 €. Et à bien afficher, sur la page d'accueil de son moteur de recherche, un lien dans une bannière dédiée permettant d'accéder à l'intégralité du jugement pendant trois mois. Même si un recours demeure possible, c'est une belle victoire pour notre association de défense des droits des consommateurs ! ♦



P. SITTILLER/REA

PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENTS

Les banques ne jouent pas le jeu !

Janvier est le mois où les consommateurs reçoivent le relevé récapitulatif annuel des frais de leur banque. Et le moment, pour l'UFC-Que Choisir, de s'indigner à nouveau du traitement réservé aux ménages les plus fragiles. Alors que nous traversons une crise économique d'une ampleur inédite, le plafonnement des frais d'incidents à 25 € par mois (depuis le 1^{er} novembre) devait être une véritable avancée pour de nombreux foyers habitués au découvert. Mais les banques multiplient les stratagèmes pour limiter sa portée.

L'autorégulation, ça ne marche décidément pas

Bien qu'elles réalisent des marges exorbitantes sur ces frais sanctions (86 % en moyenne, selon nos calculs), le gouvernement leur a laissé la possibilité de décider qui y a droit ! En conséquence, les conditions d'éligibilité sont très arbitraires (niveau de

revenus, par exemple). Pire, certaines banques changent carrément leurs pratiques pour s'aligner sur les moins-disants en matière de protection. Une preuve supplémentaire de l'échec de l'autorégulation du secteur... Les pouvoirs publics doivent en tirer les leçons et intervenir pour harmoniser les critères d'éligibilité au plafonnement. Il y aurait tout intérêt, au vu de la crise actuelle, à prévoir un plafonnement global des frais d'incidents bancaires pour tous, qui nécessite un élargissement du nombre de prestations assujetties à un plafond et la révision de leur montant au regard de leur degré d'automatisation. ♦

NANOPARTICULES

Les autorités sanitaires alertent aussi

Infinitésimale... c'est bien le mot qui convient pour qualifier l'information sur les nanoparticules, dont les risques scientifiques inquiètent. Après l'UFC-Que Choisir, qui avait déposé plainte contre neuf fabricants de produits alimentaires et de cosmétiques pour non-respect de l'obligation légale de signalement sur l'emballage, c'est au tour de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) de tirer la sonnette d'alarme. Ayant

analysé 52 000 déclarations d'emploi de nanomatériaux par des fabricants, elle souligne que seuls 10 % d'entre eux renseignent correctement sur leur usage. Comme l'UFC-Que Choisir, l'Anses appelle donc les pouvoirs publics à renforcer le cadre normatif, notamment en comptabilisant les nanomatériaux par type d'utilisation. L'objectif ? Pouvoir évaluer l'exposition des consommateurs, tout en mettant en place un processus de contrôle des données et des sanctions en cas de manquement aux obligations.

BLACK FRIDAY

Un encadrement des prix urgent

Nos alertes récurrentes sur « le nid à promotions bidon » que constituent Black Friday et autres French Days plaident pour une transposition urgente de la directive dite « omnibus », qui a pour objectif de couper court aux miroirs aux alouettes. Cette dernière prévoit en effet un encadrement des réductions de prix. Plutôt qu'un simple décalage du Black Friday de quelques jours, l'UFC-Que Choisir militait pour un réel report de cet événement commercial, ce qui aurait permis de restaurer le prix de référence sur lequel doivent se fonder les rabais. Pour rappel, nous avons obtenu que l'ancienne législation française sur cette question soit reprise à l'échelle européenne. La France dispose de deux ans pour transposer la directive. Face à la



G. ROLLE/REA

pression de notre association, le gouvernement a indiqué engager rapidement des consultations pour l'adoption d'une ordonnance dans les plus brefs délais... Et il y a urgence, car le Black Friday 2020 a une nouvelle fois prouvé que la valse des étiquettes comprenait de trop nombreux faux pas. Ainsi, Amazon a surpromu une réduction de 320 € sur le Robot Roomba 960 (le faisant passer de 649 € à 329 €) instrumentalisant le prix conseillé par le fabricant, alors même qu'il le vendait 369 € quelques jours avant le Black Friday, soit une réduction réelle de... 40 € à peine. Pire, un téléviseur Darty s'est retrouvé, le jour du Black Friday, 100 € plus cher que le tarif pratiqué par l'enseigne quelques jours avant l'opération. Et pourtant, ressuscitant un prix plus vieux, Darty mentionnait un rabais de 200 € ! ♦

— Par ARNAUD DE BLAUWE

TÉMOIGNAGE Curieuse conciliation

Dans son dernier bulletin d'information *Consom'Action*, l'UFC-Que Choisir d'Orléans rapporte les déboires d'un particulier confronté à un problème de voisinage.

De plus en plus privilégiée pour soulager les tribunaux, la conciliation de justice garantit-elle une décision équitable et... juste ? On peut parfois en douter (lire aussi un litige « correctement » résolu p. 15), notamment à la lecture de l'histoire publiée dans le dernier *Consom'Action*, le bulletin de l'association locale (AL) UFC-Que Choisir d'Orléans (45). « *Tout d'abord, je tiens à préciser que la mésaventure contée dans ces pages ne concerne pas la région Centre-Val de Loire* », indique l'auteur du témoignage. Qui enchaîne : « *Mon voisin a profité de notre absence et de la période de confinement pour détruire une partie du mur séparatif et construire un bâtiment annexe en limite de propriété. Il a commis une infraction aux règles de procédures [ni autorisation préalable de travaux ni permis de construire, ndlr].* » Devant un tel passage en force, ce particulier se rend à la mairie. On lui propose de rencontrer un conciliateur de justice. Il accepte. « *Dès le début de l'entretien, précise l'administré, il m'a*

dit que la construction – licite ou non – n'était pas son affaire, son but étant uniquement de parvenir à un accord entre le voisin et moi. Il m'a ensuite suggéré, pour cacher la construction, d'élever un mur suffisamment haut, et donc de demander une dérogation à la mairie. Enfin, me voyant prendre des notes, il m'a interdit de continuer à écrire. » Passons sur les différentes étapes qui ont suivi et arrivons à la conclusion : « *Le conciliateur a réussi à convaincre le voisin de venir me voir. À l'issue de cet entretien, [celui-ci] m'a fait parvenir,*

par courriel, une proposition d'accord élaborée unilatéralement. Elle prévoyait simplement la pose [...] de planches de pin afin de rendre la construction moins inesthétique », relate le consommateur. Peu après, la solution prônée par le conciliateur a été balayée d'un revers de main par la mairie. Elle a reconnu le caractère illégal de l'aménagement et a adressé une mise en demeure au voisin pour qu'il « *enlève la construction litigieuse* ». ♦

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)



O. LE MOAL/ADOBE STOCK

ENGAGEMENT MILITANT Un bénévolat de 28 ans d'âge !

Pilier de l'association locale UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, Pierre-Henri Bajon vient de passer la main après 28 ans de bons et loyaux services. Qu'il en soit remercié.

L'UFC-Que Choisir, cela représente plus de 140 000 adhérents dans les associations locales (AL). Parmi eux, certains s'investissent pleinement dans la vie de leur AL : tenir une permanence juridique, mener des enquêtes de terrain, aller à la rencontre des consommateurs... ils ne ménagent pas leur peine pour défendre et faire avancer la cause qui leur est chère. Pierre-Henri Bajon est de ceux-là. Président d'honneur depuis 2011 de l'AL de Charente-Maritime, il vient de « raccrocher » après y avoir accompli 28 ans de bénévolat. « *Il a contribué activement au développement de l'association en instaurant, en 1997, une permanence*



Grâce à une permanence téléphonique, M. Bajon avait triplé le nombre d'adhérents.

téléphonique, qui a fait tripler en trois ans le nombre d'adhérents, écrit Martial Koney, le président en exercice de l'AL. *Il a assuré la présidence pendant six ans, en particulier après le décès soudain de Francis Faget, alors président de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime et administrateur national. Pierre-Henri Bajon traitait encore les litiges "services publics" jusqu'à sa toute dernière permanence, en octobre 2020.* » Presque trois décennies données à l'Association, cela valait bien quelques lignes d'hommage dans *Que Choisir* et la gratitude de ses milliers de lecteurs ! ♦

UFC-QUE CHOISIR CHARENTE-MARITIME (17)

LITIGES RÉSOLUS

Chaque mois, des milliers de litiges sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir

SERVICE APRÈS-VENTE

Table basse bien trop fragile

Nous sommes en février 2018. Madame B. achète en ligne une table basse en verre transparent auprès de Cuir Center Domus. En novembre 2019, son meuble se fissure spontanément et très bruyamment en réseau étoilé, alors qu'il n'a subi aucun impact ! La consommatrice avertit aussitôt le vendeur de l'incident. Elle lui envoie des clichés et le contacte à plusieurs reprises par téléphone. Cuir Center Domus finit par transmettre la réclamation au service après-vente (SAV). Deux mois plus tard, madame B. reçoit un e-mail

l'informant « *qu'après étude du dossier et analyse des photos, [il n'est pas possible de faire] intervenir le SAV dans le cadre de la garantie* ». L'adhérente se rapproche alors de l'association locale (AL) de Clamart (92). Cette dernière écrit à l'enseigne, en vain. Madame B. saisit donc un conciliateur de justice. Six mois plus tard, Cuir Center Domus accepte enfin de remplacer la table basse ayant « explosé ». Ce modèle a, depuis, été retiré de la vente. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
HAUTS-DE-SEINE SUD (92)**

AUTOMOBILE

Des phares LED défectueux

Yves W. est propriétaire d'un Mazda CX-5, dont il est très satisfait... jusqu'en avril 2019. Cet habitant de Montauville (54) remarque alors « *la panne des LED du feu diurne avant droit* » de sa voiture. Il se tourne vers son concessionnaire pour faire réparer l'optique défaillante. Il faut changer tout le phare, lui répond le garage, qui lui présente un devis de 1353 € TTC ! « *Mon SUV n'affichant que 53200 kilomètres au compteur, se souvient Yves W., je demande une prise en charge par Mazda, car il s'agit, me semble-t-il, d'un vice affectant ce modèle.* » Il est d'autant plus confiant que le véhicule bénéficie d'une garantie élargie de cinq ans. Malheureusement, elle ne couvre pas ce type d'intervention. Des discussions s'engagent. Finalement, le constructeur accepte d'assumer 60% du coût du remplacement. Mais après quelques mois, c'est au tour du feu diurne avant



CC7/SHUTTERSTOCK

gauche de montrer des faiblesses... « *Au-delà de "la faute à pas de chance" qui pouvait éventuellement prévaloir lors de la première panne, j'ai pensé que ma voiture devait souffrir d'un vice de fabrication. En faisant des recherches sur Internet, j'ai constaté que mon problème de feux LED n'était pas isolé* », assure Yves W. Cependant, Mazda refuse toute prise en charge cette fois-ci. L'adhérent sollicite donc le renfort de l'UFC-Que Choisir de Nancy (54). La médiation qu'elle lance avec le fabricant aboutit ; ce dernier procède au changement du phare sans que le client débourse le moindre euro. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE NANCY
ET SA RÉGION (54)**

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense

des consommateurs avec plus de 141 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 150 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (Quechoisir.org).

POMPE À CHALEUR

Démarchage abusif

Un couple reçoit à son domicile la visite d'un commercial qui lui fait miroiter les avantages d'une pompe à chaleur. L'entretien dure. Madame s'échappe pour vaquer à ses occupations. Le démarcheur en profite pour inviter son mari à signer un document qui, dit-il, permet d'évaluer l'éligibilité du foyer à diverses aides. En réalité, il s'agit d'un bon de commande accompagné d'une demande de crédit. Les jours défilent, les délais de rétractation sont dépassés, les époux s'aperçoivent trop tard qu'ils sont engagés. Or, ils ne le souhaitent pas. Ils contactent l'UFC-Que Choisir d'Aix-les-Bains (73). Outre divers manquements (absence de devis...), l'association locale (AL) note que le commercial a fait signer les cases « emprunteur » et « co-emprunteur » de la demande de prêt par monsieur, ce qui est illégal. L'AL remarque aussi que « *l'organisme financier a omis de faire connaître aux souscripteurs sa décision d'accorder ou non le crédit dans un délai de sept jours, comme le prévoit la loi* ». Des arguments qui font mouche. Le prêt est annulé. ♦

UFC-QUE CHOISIR D'AIX-LES-BAINS (73)



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Des aides et des travaux mal calibrés

Massifier la rénovation énergétique des logements, c'est le mot d'ordre officiel incarné par MaPrimeRénov'. Mais entre la complexité des aides, le risque d'arnaques et l'incertitude sur les résultats, les ménages ont de quoi se décourager.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

La rénovation énergétique globale, tout le monde en parle, à commencer par les ministres de la Transition écologique et du Logement. C'est d'ailleurs l'un des objectifs majeurs du dispositif MaPrimeRénov', en place depuis le 1^{er} janvier. Il faut dire qu'il y a de quoi faire. Alors que la stratégie bas carbone révisée au printemps a confirmé l'ambition d'avoir un parc immobilier intégralement rénové en basse consommation d'ici à 2050, soit en classe énergétique A ou B (sur une échelle allant jusqu'à G), la dynamique ne prend pas. Si elle a vraiment débuté dans le secteur HLM, le plus avancé en matière de rénovation performante, le privé reste à l'écart. Entre les copropriétés, qui regroupent 28 % des logements, et les 60 % de maisons individuelles, l'essentiel du marché résiste. Pourtant, un pavillon sur deux ayant été construit avant 1975, environ 8 millions d'entre eux sont de véritables « passoires énergétiques ».

Des chantiers qui ne réduisent guère la facture d'énergie

Certes, les propriétaires font des améliorations, mais la dernière étude de l'Agence de la transition écologique (Ademe) sur les ménages ayant engagé des travaux de rénovation énergétique dans les maisons individuelles montre que cela n'allège guère leurs factures. À peine 6 % d'entre eux y ont effectué des interventions de haute performance. Malgré cela, ils n'ont en général sauté que d'une seule classe, très loin des

Il faut jongler avec les aides des différents organismes, chacun subventionnant selon ses propres critères

SOMMAIRE	VOS QUESTIONS/ NOS RÉPONSES	p. 20
	CONDUITE DES TRAVAUX	p. 21
	AIDES	p. 22

niveaux de la basse consommation, et ce pour une dépense moyenne de 35 500 €. Quant aux 11 % de particuliers qui ont investi 23 600 €, la majorité d'entre eux sont demeurés sur le même barreau de l'échelle. La plupart des opérations réalisées ont donc un effet limité sur les économies d'énergie, même si elles améliorent le confort. Bref, en matière de pouvoir d'achat, les gains se révèlent modestes.

Pire, le domicile ne gagne aucune classe énergétique alors que la « valeur verte » de l'habitat – autrement dit, l'impact positif d'une haute performance énergétique et environnementale sur le prix de vente d'un bien – constitue un élément clé. Publiée en septembre 2020, la dernière enquête des notaires sur le sujet le prouve. Elle nous apprend que les logements notés D représentent le gros des transactions, soit 40 %. Sur-tout, elle nous renseigne sur les différences de prix de vente enregistrées en fonction de la classe énergétique des biens. En Nouvelle-Aquitaine, par exemple, une habitation qui a écopé de F ou de G se vend 18 % moins cher que son équivalent étiqueté D, pris comme référence, toutes choses égales par ailleurs. Et une maison se négocie à un montant 12 % plus

3 POINTS À RETENIR

- # Des aides plus nombreuses qu'on ne le croit
- # Un financement trop complexe pour les ménages
- # Pas assez de professionnels formés à la rénovation énergétique

élevé qu'en D quand elle est basse consommation, soit A ou B. Si l'écart s'avère un peu moins spectaculaire dans d'autres régions, il y reste tout de même impressionnant : par rapport à D, souvent de - 11 à - 13% pour F ou G et, au contraire, + 11 ou + 12% pour une maison A ou B, et même + 16% dans le Grand Est. Compte tenu de la pression foncière en Île-de-France et en Provence-Alpes-Côte d'Azur (Grand Sud), les variations sont moindres, mais tout de même significatives. Sans conteste, l'étiquette énergie est devenue déterminante. Pourtant, seulement 6% des biens vendus l'an dernier s'affichent basse consommation ! Alors qu'un classement A ou B garantit une augmentation de la valeur immobilière d'un logement et une plus-value en cas de vente, comment expliquer que la rénovation performante ne décolle pas ?

Une dépense et une complexité propres à décourager

Il y a évidemment le coût. Difficile de parvenir à la basse consommation en y consacrant moins de 50 000 € ! De plus, optimiser les subventions disponibles relève de la gageure.

« C'est une vraie jungle, certaines aides se cumulent, d'autres pas, explique un animateur en rénovation basse consommation. Il faut jongler en combinant celles de l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) et celles du groupe Action logement, qui subventionnent chacun des interventions à des niveaux différents. Et dans les simulations que j'ai effectuées pour les foyers aux revenus intermédiaires, il est souvent plus intéressant d'utiliser MaPrimeRénov' lot par lot que de profiter de la prime rénovation globale, un comble ! Il aurait fallu simplifier au maximum pour inciter les ménages à se lancer dans des travaux de rénovation, or c'est de plus en plus complexe. Alors que j'ai l'habitude de monter des dossiers, je passe des heures à optimiser chaque plan de financement. »

Néanmoins, cela en vaut la peine. Sur le territoire de Valence Romans Agglo (Drôme), les deux tiers des particuliers ayant rénové leur logement en basse consommation ont des revenus modestes. L'écoprêt à taux zéro, qui se rembourse grâce à la diminution considérable des factures d'énergie, complète les aides substantielles couvrant en moyenne 55% des travaux. Mais devoir chercher les subventions Anah et Action logement, >>>

>>> en les associant au mieux, optimiser ensuite MaPrimeRénov', puis les certificats d'économies d'énergie et les éventuels sub-sides de la région, du département, voire de la ville ou de la communauté de communes, ce n'est vraiment pas de nature à vous encourager à rendre votre habitation économe en éner-gie, quelles que soient vos ressources!

De plus, comme le souligne fort justement Hellio, opérateur spécialisé dans les travaux financés par les certificats d'éco-nomies d'énergie (CEE), «*plusieurs corps de métier sont néces-saires pour mener à bien un projet, et les artisans capables de gérer une rénovation globale ou de travailler en groupements sont rares*». Et d'ajouter que «*sur les 49 000 entreprises quali-fiées RGE (Reconnu garant de l'environnement, ndlr) en 2020, seulement 200 sont labellisées "RGE offre globale", selon la Fédération française du bâtiment*». De son côté, dans une note récente sur les moyens d'accélérer la rénovation énergétique, l'organisme public France Stratégie identifie trois principaux obstacles: «*Le manque d'informations quant à la rentabilité des opérations, le défaut de confiance envers les acteurs de la rénovation et les difficultés de financement*».

L'État jetterait-il l'argent par les fenêtres ?

Pourtant, l'État ne lésine pas. Chaque année, 4 à 5 milliards d'euros sont consacrés à la rénovation du parc privé, d'après le Plan bâtiment durable. Hélas, sans grand résultat. Pour attein-dre le niveau bâtiment basse consommation (BBC) généra-lisé en 2050, il faudrait transformer 700 000 logements par an ! Or, rien n'est organisé pour que les ménages aient envie de sauter le pas. Outre qu'il est éminemment difficile de savoir à quelles aides on a droit, il existe encore beaucoup d'arna-ques et les opérations à 1 € sont souvent effectuées en dépit du bon sens, comme *Que Choisir* ne cesse de le dénoncer. Il y a de quoi hésiter à se lancer !

L'isolation des combles à 1 € en est le parfait exemple. Même à supposer que les isolants aient été posés en continu, ils l'ont été sans appliquer de pare-vapeur, qui empêche la conden-sation, et sans se soucier, non plus, de la ventilation ; en résumé sans «bouclier» contre l'humidi-té. Pourtant, cette dernière amoindrit sérieusement l'effi-cacité et la durabilité de l'iso-lant. Généralement, le coffrage du conduit de fumée ou la pro-

Les opérations à 1 € sont souvent effectuées en dépit du bon sens

tection des spots encastrés ont aussi été oubliés. À tel point que même le gouvernement et l'Ademe, à l'origine du dispositif, ont alerté sur ces pratiques ! D'ailleurs, depuis septembre 2020, le pare-vapeur et les protections sont imposées. Mais le mal est fait pour 1,2 million de foyers ayant bénéficié de l'offre à 1 € avant cette date. Autant dire que les économies d'énergie et le gain de confort apportés par une bonne isolation des combles ont peu de chances d'être au rendez-vous.

Et même si chaque intervention est effectuée dans les règles de l'art, poser du double vitrage efficace une année, remplacer la chaudière une autre, puis isoler les combles >>>

PAVILLON DES ANNÉE

Le passage spectaculaire de la classe G à la basse consommation

Avec ses quatre enfants, le couple Villard se sentait à l'étroit en n'occupant qu'un seul niveau de sa maison de 130 m². Bien décidés à réaliser des travaux pour profiter de toute sa superficie, les époux n'avaient jamais entendu parler du label BBC (bâtiment basse consommation). «*C'est arrivé par hasard, au fil de mes démarches*, raconte Véronique Villard. *Sans cette rencontre avec un conseiller Dorémi (structure qui promeut la rénovation BBC) à Valence, nous serions passés à côté de notre rénovation performante. Il est venu à notre domicile, m'a tout expliqué sur l'intérêt du niveau BBC alors que nous partions juste sur une amélioration de notre confort. Je n'y connaissais rien, tout s'est joué sur la confiance. Il m'a aidée à monter le dossier de financement et m'a précisé que le chantier se déroulerait avec un groupement d'artisans, dont un pilote qui l'organiserait dans le bon ordre.*» Et le résultat est là. «*Nous vivons à présent sur nos 130 m², enchaîne*

**Deux
rénovations
exemplaires**

ANCIEN CORPS DE

Une métamorphose au niveau BBC

«*J*e voulais un logement spacieux qui consomme le moins possible et où il fait bon vivre, avec un intérieur convivial », résume Patrick Sauviat, un artisan du bâtiment tout jeune retraité, à qui les travaux ne font pas peur. Cela valait mieux, car de l'ancien corps de ferme qu'il a acheté à Foucherolles, un village du Loiret, il n'a gardé que les murs. Sensibilisé à la rénovation énergétique lors d'un stage RGE (reconnu garant de l'environnement), il a tenu à intégrer l'objectif bâtiment basse consommation (BBC) à son projet, mais sans transiger avec le style de sa longère, qui fait tout son cachet. Il a contacté le service Éco habitat de Montargis, qui l'a orienté vers Florent Miossec, chargé de mission Dorémi (entreprise solidaire dédiée à la rénovation BBC) en Centre-Val de Loire. Une fois sur place, l'expert a vite compris qu'il n'était pas question d'isolation par l'extérieur. Une chance, la maison est vaste : l'isolation par l'intérieur a dès lors laissé une belle surface habitable. Pour conserver les poutres

S 1970 DANS LA DRÔME



Depuis les travaux, la facture de chauffage a été divisée par quatre.

Véronique. *Nous avons énormément gagné en qualité de vie et en confort. Nous chauffons peu et bien plus tard qu'avant. D'environ 2 000 € par an, notre facture de chauffage est tombée à moins de 500 €, avec deux fois plus de surface. Nous sentons aussi une grosse différence en été, même s'il fait encore trop chaud en période de canicule, c'est incomparable.* » ♦

LES TRAVAUX

- > 38 cm de ouate de cellulose soufflée dans les combles à condensation étanche et modulante
- > 18 cm de polystyrène en isolation des murs par l'extérieur
- > Doubles vitrages PVC à isolation renforcée
- > Isolation du sol
- > Installation d'une ventilation double flux
- > Pose d'une chaudière gaz
- > Gestion des ponts thermiques tout au long des travaux
- > Contrôle de l'étanchéité à l'air en cours (pour corriger les erreurs) et en fin de chantier, pour attester du niveau basse consommation

➔ **COÛT TOTAL: 53 670 €** (En 2018)

LE FINANCEMENT

À 59 % par des aides, soit à hauteur de 31 730 €

- > Aide de l'Anah: **12 000 €**
- > Valence Romans Agglo et département de la Drôme: **9 500 €**
- > Crédit d'impôt transition énergétique (Cite): **5 280 €**
- > Certificats d'économies d'énergie: **4 950 €**

À 41 % par un écoprêt à taux zéro, soit 21 940 €

FERME EN PIERRE DANS LE LOIRET



La longère a pu être entièrement isolée tout en conservant le cachet de ses fenêtres.

anciennes, l'isolation de la toiture, elle, a dû se faire par l'extérieur. « Tous les artisans qui sont intervenus ont bien travaillé, assure Patrick en connaisseur. Je suis très content du résultat, Dorémi apporte une vraie garantie aux particuliers, je recommande cette structure. » ♦

LES TRAVAUX

- > 18 cm de laine de bois sur les murs intérieurs
- > Isolation par l'extérieur de la toiture
- > Isolation du sol
- > VMC double flux
- > Fenêtres PVC à double vitrage performant
- > Pompe à chaleur air/eau et plancher chauffant
- > Traitement des ponts thermiques
- > Test d'étanchéité à l'air effectué après le gros œuvre et en fin de chantier

➔ **COÛT TOTAL: 88 100 €** (En 2020)

L'énorme surcoût de ce chantier est dû au choix de l'isolation de la toiture par l'extérieur: **40 000 €** pour ce seul poste

LE FINANCEMENT

À 57 % par des aides, soit à hauteur de 49 900 €

- > Aides de l'Anah, certificats d'économies d'énergie (CEE) compris: **36 000 €**
- > Concours Ma maison éco région Centre-Val de Loire: **8 000 €**
- > Aide du département du Loiret: **5 900 €**

À 23 % par un écoprêt à taux zéro, soit 20 000 €

À 20 % par un apport personnel, soit 18 200 €



>>> quelque temps plus tard – en somme, réaliser des travaux successifs – ne peut jamais conduire à une rénovation performante. C'est que l'étanchéité à l'air (qui supprime les fuites et les infiltrations d'air), critère essentiel à l'obtention du label BBC, n'est pas prise en compte. « *On ne peut pas faire d'étanchéité à l'air en dehors d'un chantier de rénovation globale*, confirme Gonzague Nieuviarts, gérant de la société Bergeron et Pitot, implantée en Ardèche et spécialisée dans les travaux d'isolation. *Nous y parvenons quand nous opérons avec notre groupement d'entreprises pour les rénovations BBC dans la Drôme, notamment à Valence Romans Agglo. Sinon, c'est impossible. Si un plombier vient percer une fois que j'ai isolé les murs, il n'y a plus d'étanchéité à l'air.* » Or, les fuites d'air génèrent des surconsommations d'énergie, de l'inconfort et, en prime, des risques de condensation. Quant à l'absence si fréquente de continuité de l'isolation, elle provoque des points froids qui entraînent, là encore, inconfort, condensation, voire moisissures. En outre, un équipement de chauffage que l'on installe avant d'avoir isolé s'avère surdimensionné. Son fonctionnement n'est pas optimisé pour des besoins réduits, il perd en rendement.

Pas de réelle volonté politique

L'exécutif ne cherche pas à soutenir la rénovation BBC, l'objectif qu'il a pourtant fixé à tout le parc immobilier d'ici à 2050. Sa vision de la « rénovation énergétique globale » le démontre. S'il va de soi, pour la Convention citoyenne sur le climat comme pour tous les experts en efficacité énergétique,

qu'il s'agit du niveau basse consommation, la ministre du Logement, Emmanuelle Wargon, en a une définition au rabais. Si bien qu'avec MaPrimeRénov', on réalise une rénovation globale dès que l'on réduit ses consom-

Les primes devraient être conditionnées à l'atteinte d'un niveau de performance

mations d'énergie de... 55%. Pourtant, si l'on peut ainsi passer de la classe F à D, par exemple, on reste loin de la basse consommation et de sa plus-value pour l'habitation!

« *On avait placé beaucoup d'espoir dans ce nouveau dispositif, mais le gouvernement a dévoyé le terme de "rénovation globale"* », déplore Vincent Legrand, directeur de Dorémi, la structure qui promeut la rénovation basse consommation. Les propos sont tout aussi tranchés du côté d'Effinergie, qui a inventé le label BBC. « *Les dispositifs actuels d'aides sont incohérents par rapport à l'objectif 2050* », assure Yann Dervyn, son directeur. Dans son étude intitulée « Rénover mieux, leçons d'Europe », sortie récemment, le Haut conseil pour le climat est sur la même ligne et recommande de « *supprimer, d'ici à trois ans, les aides aux gestes individuels pour MaPrimeRénov' et les certificats d'économies d'énergie, et de n'offrir que des subventions conditionnées à l'atteinte d'un niveau de performance* ». À peine lancé, le nouveau dispositif a déjà du plomb dans l'aile... ♦

Avec tout ce qu'on entend sur les arnaques à la rénovation, j'ai renoncé à réaliser des travaux. À qui se fier ?

Q C Ne faites surtout pas confiance aux entreprises qui vous sollicitent et vous promettent la lune. Il y a toujours une arnaque à la clé. Les bons professionnels ne démarchent jamais, les services publics dont elles se réclament souvent, non plus. La seule bonne manière de procéder, c'est de rencontrer un conseiller Faire, le nouveau nom des conseillers énergie. Ils fournissent des avis objectifs et gratuits, tant sur les travaux à engager que sur leur financement. Auparavant, on les trouvait dans les Espaces info énergie. Désormais, on les contacte via le site officiel Faire (Faire.gouv.fr/trouver-un-conseiller) ou en appelant le 0 808 800 700, qui renvoie sur la structure locale en charge de la rénovation.

Faut-il enlever l'ancien isolant si on veut une isolation performante ?

Q C Dans les combles, il reste souvent quelques centimètres d'un ancien isolant tassé et posé sans pare-vapeur. L'idéal serait de l'enlever, or cela coûte très cher. Olivier Sidler, fondateur du réseau Dorémi, qui promeut la rénovation BBC, a une astuce : « *On peut se passer de pare-vapeur, laisser l'isolant en place et souffler la ouate de cellulose dessus, mais à condition de bien ventiler les combles pour éviter la condensation.* » Sur les murs isolés par l'intérieur, « *les quelques centimètres d'isolant ont souvent été posés sans pare-vapeur*, explique-t-il, *si bien que le mur condense derrière et qu'il y a des moisissures. Ici, il faut enlever l'isolant.* »

Me conseillez-vous plutôt un isolant classique ou un isolant biosourcé ?

Q C La question fait débat ! Le biosourcé protégerait mieux des surchauffes en été. « *En réalité, qu'on opte pour un biosourcé ou pour un minéral, on ne constate pas de différences*, assure Olivier Sidler. *C'est l'épaisseur de l'isolant qui compte. Quand l'isolation est performante, elle arrête les apports solaires, et le fameux déphasage qui avantage les isolants biosourcés devient négligeable.* » Mais la production de ces derniers s'avère bien moins énergivore. Et ils sont issus de matériaux renouvelables.

CONDUITE DES TRAVAUX

Tous les chemins ne mènent pas aux classes A et B

Faire des travaux d'économie d'énergie pour améliorer son confort, c'est bien. Diviser par quatre ses consommations tout en augmentant la valeur de son logement, c'est mieux. Faisons le point.

➔ ATTEINDRE LE NIVEAU BBC EN UNE SEULE FOIS

La solution idéale

Le moyen le plus efficace pour obtenir une étanchéité à l'air maximale, essentielle si l'on veut passer en classe A ou B, est de faire appel à un groupement d'artisans qui se coordonnent et interviennent en une seule fois. Ils se forment à la haute performance énergétique dans le cadre de Dorémi, réseau de partenaires publics et privés qui promeut la rénovation BBC des maisons individuelles. Cette structure a été mise sur pied par Olivier Sidler, lorsqu'il dirigeait le bureau d'études Enertech, et par l'institut négaWatt. Dorémi accompagne les collectivités territoriales et, via leurs animateurs, soutient les ménages dans leur projet, de sa définition et son financement jusqu'au test final d'étanchéité à l'air qui démontre l'atteinte du niveau BBC. Mais ce dispositif demeure inaccessible sur une bonne partie du territoire. Pour les nombreux consommateurs qui n'y ont pas droit, c'est l'occasion d'interpeller leurs élus locaux. Pour savoir si vous pouvez bénéficier de l'expertise Dorémi, renseignez-vous au 0487310114.



Pour obtenir une étanchéité à l'air maximale, mieux vaut faire appel à un groupement d'artisans qui se coordonnent sur le chantier.

Elle présente aussi des risques forts de pathologies, conclut Thierry Rieser, gérant de l'entreprise. L'approche BBC compatible, à supposer qu'elle soit menée jusqu'au bout, conduit à des surconsommations d'environ 60 % par rapport aux mêmes travaux effectués en une seule fois. »

➔ INTERVENIR EN PLUSIEURS ÉTAPES

Un pari aussi dispendieux que risqué

Préconiser une succession de travaux « BBC compatibles », c'est très tendance dans les ministères et divers organismes en charge du logement. L'idée ? À chaque intervention, le professionnel respecte les exigences requises. Ainsi, on finira bien par arriver à la basse consommation. « Pour atteindre un niveau BBC, il faut optimiser la ventilation, l'étanchéité à l'air et éviter les ponts thermiques, assure Yann Dervyn, directeur d'Effinergie. On n'a aucune chance d'y arriver en multipliant les étapes. Il en faut au maximum deux, avec une première phase ambitieuse qui inclut tous les travaux sur l'enveloppe ainsi que la ventilation, mais la rénovation globale en une seule fois reste la démarche la plus adaptée. » De son côté, Enertech vient de réaliser une étude sur le sujet avec Dorémi. « La rénovation telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui aboutit à des impasses techniques et économiques.

➔ EFFECTUER DES TRAVAUX AU COUP PAR COUP

Des gains improbables

Intervenir au coup par coup ne fera jamais passer en B, voire rarement sauter une classe sur le diagnostic de performance énergétique (DPE). On n'y gagne rien en valeur immobilière du logement et, au regard de l'argent investi, trop peu en économies d'énergie. Surtout, ces travaux causent souvent des désordres sur le bâti. Ainsi, isoler les combles sans prévoir de retour sur les murs crée des ponts thermiques qui les refroidissent et provoquent des moisissures. De même, remplacer les anciennes fenêtres par des vitrages isolants en oubliant d'installer une VMC simple flux hygro-réglable ou, mieux, une VMC double flux qui préchauffe l'air entrant en hiver entraîne un risque majeur de condensation. Et, également, de moisissures néfastes pour la santé. ♦ >>>

AIDES

Un maquis inextricable

Des aides, il en existe, à commencer par les certificats d'économies d'énergie et MaPrimeRénov'. Mais il est difficile de les connaître toutes et de se les faire verser.

« Je remplissais les critères de MaPrimeRénov' pour l'isolation de mes combles. L'Agence nationale de l'habitat (Anah) a accusé réception de ma demande et dit que je pouvais engager les travaux. Quelques mois plus tard, j'ai reçu une fin de non-recevoir. Je suis révoltée, car isoler des combles perdus permet de réaliser des économies d'énergie », s'indigne Denise. Cet exemple illustre à lui seul l'extrême complexité des aides. Car, en réalité, Denise avait bel et bien droit à la prise en charge de son isolation à hauteur de 22 €/m², ce qu'elle lui a coûté, mais par les certificats d'économies d'énergie (CEE) et non par MaPrimeRénov'. Seulement personne ne le lui a précisé, pas plus son artisan, qui aurait dû l'informer ou les déduire de son devis, que l'Agence, qui le savait aussi. Si les CEE couvrent les travaux en totalité, ou plus souvent en partie, les encaisser relève parfois du parcours du combattant. « J'ai fait ma demande de prime énergie en temps et en heure, mais il manque toujours quelque chose, une case à cocher, un tampon, une attestation... On ne m'a rien versé », dénonce Philippe. « J'ai fait installer une chaudière à condensation, je devais toucher une prime de 600 €, ajoute Jean-Pierre. J'ai suivi tout le processus et on me la refuse, la liste des artisans partenaires aurait changé. C'est kafkaïen. » Les témoignages comme ceux-là s'accumulent.

MaPrimeRénov' bugge !

L'Anah, qui distribue MaPrimeRénov', semble dépassée. De nombreux messages nous parviennent, de consommateurs aux revenus modestes qui ont déposé leur demande et reçu une réponse positive. Mais ils n'ont toujours rien touché, des mois plus tard. D'autres n'ont jamais pu se reconnecter pour



Manque d'informations, complexité administrative... les dispositifs d'aides cumulent les défauts.

compléter leur dossier. On en arriverait presque, comme Gérard, à regretter le crédit d'impôt pour la transition énergétique (Cite). « Avec un revenu dépassant les maximums de l'Anah, on utilisait le Cite, nous écrit-il. C'était simple, on avait un crédit d'impôt. On pouvait calculer ses droits et engager immédiatement les travaux. Aujourd'hui, les commencer sans avoir la réponse de l'Anah présente un risque d'avoir un reste à payer qui dépasse ses moyens. » Et Flavien de renchérir : « Pour les particuliers en dehors des tranches fiscales les plus basses, l'aide a beaucoup diminué par rapport au Cite. Avec le même revenu de référence, ce dispositif ne m'accorde plus que 7 € du mètre carré pour l'isolation, contre 15 € avec le Cite. » De fait, même si le gouvernement s'est glorifié d'étendre MaPrimeRénov' à tous les ménages, hors revenus modestes, la subvention est très réduite. ♦

À SAVOIR

À qui s'adresser pour les aides ?

À un conseiller Faire, dans tous les cas, et quels que soient vos revenus. Il saura vous dire à quelles subventions vous avez droit, et si votre région, département ou collectivité locale en verse.

AIDES LOCALES

Quelques régions, tout comme certains départements et collectivités locales, soutiennent la rénovation en privilégiant la performance. Voici des exemples.

Normandie La région verse un chèque Éco énergie pour du BBC ou du BBC compatible. Il comprend 800 € pour l'audit énergétique initial, effectué par un professionnel conventionné avec la région, puis un chèque travaux de 9 200 € si on atteint le niveau BBC, confirmé par un

test d'étanchéité à l'air en fin de chantier. Ce dernier est coordonné par un rénovateur BBC et, en amont, par le conseiller énergie qui guide le propriétaire, tant pour les travaux que pour les aides auxquelles il a droit. Le département de la Manche verse une aide, appelée Planète Manche rénovation,

PANORAMA DES AIDES NATIONALES 2021

Outre les aides, l'écoprêt à taux zéro est disponible, jusqu'à 30 000 € sur 15 ans pour une rénovation globale, et cette fois sans condition de revenu.

RÉNOVATION GLOBALE BBC

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
ANAH OU MAPRIMERÉNOV'	21000	14400	8300	4000
CEE*	0	0	7000	7000
ACTION LOGEMENT**	Montant variable	Montant variable	0	0

POMPE À CHALEUR AIR/EAU

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
MAPRIMERÉNOV'	4000	3000	2000	0
CEE*	4364	4364	2727	2727

CHAUDIÈRE À GAZ TRÈS HAUTE PERFORMANCE

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
MAPRIMERÉNOV'	1200	800	0	0
CEE*	1309	1309	655	655

*CEE: certificats d'économies d'énergie. À condition de les percevoir en totalité. ** Seulement si on est salarié et sur une partie du territoire.

ISOLATION DES COMBLES PERDUS

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
MAPRIME RÉNOV'	0	0	0	0
CEE*	22 €/m²	22 €/m²	11 €/m²	11 €/m²

POÊLE À GRANULÉS

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
MAPRIME RÉNOV'	3000	2500	1500	0
CEE*	873	873	545	545

CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUE

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
MAPRIME RÉNOV'	1200	800	400	0
CEE*	168	84	84	84

VITRAGES PERFORMANTS (aide par fenêtre)

EN €, PAR MÉNAGE	TRÈS MODESTE	MODESTE	INTERMÉDIAIRE	AISÉ
MAPRIME RÉNOV'	100	80	40	0
CEE*	79	39	39	39

aux propriétaires qui réalisent des travaux performants, mais n'ont pas droit à celles de l'Anah. Le département récupère alors les CEE accolés au chantier et triple leur montant.

Centre-Val de Loire La région soutient la rénovation énergétique performante via le concours Ma maison éco. L'aide s'élève jusqu'à 8 000 € pour un niveau BBC.

Bourgogne Franche-Comté Effilogis est le dispositif régional pour une rénovation BBC, avec un audit énergétique, un

accompagnement et un test d'étanchéité à l'air à la fin des travaux pour attester du niveau basse consommation. Une aide est possible, sous condition de revenus.

Auvergne Rhône-Alpes Dorémi, structure qui promeut la rénovation BBC, y a fait ses débuts, et de nombreuses collectivités accordent des aides dédiées.

Grand Est Il n'existe pas d'aide financière. Mais Oktave, la plateforme régionale pour la rénovation énergétique,

accompagne les projets de A à Z, avec des groupements d'entreprises formés quand il s'agit de rénover BBC. Le service est toutefois payant : de 1190 € pour un plan de financement à 6 000 € pour l'atteinte de la basse consommation.

Bretagne Brest Métropole possède sa plateforme de rénovation, Tinergie Brest. L'aide se monte à 5 500 € pour un niveau BBC, avec un accompagnement. Ce dispositif commence à faire école dans la région.

MICHEL BARDET
a mis une maison en location.
Malheureusement,
il a eu affaire à des locataires
indélicats.



Pour un propriétaire, louer un logement peut tourner au vinaigre à cause d'occupants mauvais payeurs ou peu respectueux du bien d'autrui. Énième témoignage d'une réalité pas toujours reconnue.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Michel et Béatrice Bardet devant la maison qu'ils ont louée six ans à un couple, et récupérée en piteux état. Bien qu'assurés, ils auront de gros frais de rénovation.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences,
heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire,
75555 Paris cedex 11

Par mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org
Twitter [@UFCquechoisir](https://twitter.com/UFCquechoisir)



LOGEMENT

Galères de propriétaire

Belley, dans l'Ain. C'est à la sortie de la ville, sur la route de Bourg-en-Bresse, que se situe « l'objet du délit » : un pavillon cosu des années 1960-1970 doté de quatre chambres, que Michel et Béatrice Bardet ont longtemps loué. Les époux vivent près de Grenoble (38). Lui, chercheur de 62 ans, a hérité de cette habitation ayant autrefois appartenu à une tante. Mise en location pendant de nombreuses années, elle est actuellement vide. Et pour cause... En cette matinée grisâtre de fin novembre, Michel nous accueille devant sa maison. « En 2013, après l'avoir rafraîchie à la suite d'une précédente location, se souvient-il, nous avons signé un nouveau bail avec un couple. L'homme était artisan. Au début, ça allait, même si obtenir le règlement des loyers s'avérait parfois difficile. » Malgré tout, la confiance reste de mise ; en 2016, le bail est même reconduit pour trois ans. Arrive alors 2018. « À partir d'octobre, mes locataires ont tout simplement cessé de payer », raconte le chercheur. Le loyer s'élève à 800 € par mois, plus 25 € de charges. La gestion du bien a été confiée à l'office notarial de Belley. En son temps, ce dernier a conseillé à Michel de contracter une assurance locative (2,6 % du montant du loyer mensuel), au cas où. Les précédentes locations ne s'étant pas toujours très bien passées, notre bailleur a accepté.

L'assurance locative entre en scène

Dès les premiers défauts de paiement, l'assurance joue correctement son rôle. Elle verse régulièrement les loyers impayés (lire l'encadré p. 24), soit au total près de 15 000 €. Pour autant, la situation ne peut plus durer. Michel souhaite le départ de ces locataires, qui sous-louent probablement – et sans autorisation – une ou deux chambres de la maison. Il saisit la justice. Le commandement de payer délivré par le tribunal reste lettre morte. La procédure change alors de ton. On entre dans une nouvelle phase judiciaire. « J'avais lu dans Que Choisir que le système était très lent, confie Michel. Je me suis dit que ça allait être une vraie galère. Que j'en avais pour des années. Or, l'affaire a été rapidement traitée, et la main de la juge qui a statué n'a pas tremblé. Pourtant, le jour de l'audience, mes mauvais payeurs avaient déposé 3 000 € à l'office notarial, soi-disant en gage de « bonne » volonté. » Un mois plus tard, en octobre 2019, le tribunal de Belley ordonne en effet leur expulsion.

Contrairement à d'autres propriétaires engagés dans la même procédure, Michel ne connaît pas les difficultés fréquemment liées à l'exécution d'une décision de ce genre : ses locataires vont partir d'eux-mêmes. Pour autant, il n'en a pas encore fini avec eux... Début 2020, nous voilà au moment de l'état des lieux de sortie. Le rendez-vous est tendu. Le propriétaire a pris la précaution de faire venir un huissier. Or cet officier ministériel n'est pas un inconnu pour les

« Avec les assurances, le nœud du problème, c'est souvent le calcul du taux de vétusté »



Comme la maison, le jardin n'a pas été entretenu pendant des années. Sa remise en état, non couverte par l'assurance, incombe au propriétaire.

ex-occupants, également présents, dont l'entreprise d'artisanat ne fonctionne visiblement pas bien. Ils laissent de nombreuses ardoises auprès des fournisseurs, qui les poursuivent. « Comme mes locataires étaient insolvables, j'ai dû intégralement payer les frais d'huissier, indique Michel. Pour l'anecdote, depuis qu'ils ont quitté les lieux, la boîte aux lettres ne désemplit pas de factures, de relances ou de mises en demeure établies à leur nom. » Mais ils sont partis sans laisser d'adresse...

— Des occupants peu soigneux

En attendant, l'état des lieux a relevé un logement dégradé. Peintures abîmées, volets et carrelages détériorés, prises électriques et poignées de porte arrachées, etc. Pas des dégâts spectaculaires, certes, mais impossible de relouer le pavillon sans effectuer des travaux. L'assurance locative souscrite auprès de LSN Assurances est censée couvrir ce type de sinistre. Un autre front s'ouvre alors pour Michel : obtenir une juste indemnisation. Or, l'expert mandaté par la compagnie évalue le montant des réparations à 1 781,05 € ; loin des 15 000 € environ chiffrés par les différents devis que Michel a fait établir. Les négociations commencent. C'est l'impasse. L'assureur campe sur ses positions. Si le propriétaire n'est pas d'accord, il n'a qu'à lancer une contre-expertise à sa charge. Michel hésite, et de guerre lasse, rend les armes. « Nous serions repartis pour plusieurs mois de démarches, soupire-t-il. Avec les assurances, le nœud du problème, c'est souvent le calcul du taux de vétusté : qu'est-ce qui relève de l'usure normale, pas toujours clairement expliquée dans les contrats, et du mauvais usage qui, lui, est couvert ? Parvenir à une solution acceptable pour tous donne lieu, en général, à des discussions de marchands de tapis à n'en plus finir. Je ne voulais pas m'engager là-dedans. »

— Louer ou vendre, il va falloir choisir...

L'an prochain, Michel prendra sa retraite. Il a décidé de réaliser de gros travaux de rénovation dans le pavillon. Il sait qu'il en sera de sa poche, comme cela a déjà été le cas pour la remise en état du jardin, laissé à l'abandon. « Le manque d'entretien des espaces verts n'est jamais couvert par ce type d'assurance, il faut le savoir », précise le sexagénaire. Aujourd'hui, il s'interroge. Une fois que la maison aura retrouvé ses couleurs, devra-t-il la relouer ou bien la vendre ? Il lui reste quelques mois pour se décider. ♦

LOCATION ET SOUCIS

Quelles voies suivre en cas de loyer impayé ou de logement dégradé ?

Le locataire ne paie plus

Lorsque le loyer n'est plus réglé, le propriétaire doit agir sans délai. Avant de lancer une procédure, un accord amiable peut être recherché avec le locataire (étalement de la dette).

Une caution a été prévue. Le bailleur la met en demeure, par courrier recommandé avec AR, de s'acquitter de l'impayé dans les 10 à 15 jours. Le garant ne donne pas suite ? Il faut se tourner vers le tribunal judiciaire et remplir un formulaire ad hoc en y joignant divers documents. Si le juge fait droit à la demande, il rendra une ordonnance obligeant la caution à payer la dette du locataire. Celle-ci dispose d'un mois pour contester.

Le propriétaire a souscrit une assurance « loyers impayés ». Il adresse d'abord une lettre à son locataire pour qu'il régularise sa situation. Faute de réponse positive, le bailleur peut déclarer le sinistre à son assureur, qui lui versera une indemnisation dans un délai de trois à quatre mois. Au cas où aucune solution n'est trouvée avec le locataire, il faut saisir la justice.

Le locataire a dégradé le logement

À la fin du bail, une fois l'état des lieux de sortie effectué et comparé à celui établi à l'entrée, le locataire peut être tenu responsable des détériorations commises dans le logement... sauf à prouver qu'il n'en est pas l'auteur (par exemple, dégâts à la suite d'un cambriolage). Pendant la durée de la location, il doit prendre à sa charge l'entretien courant du bien, ce qui l'oblige à assumer certaines réparations fixées par la loi.

En cas de dégradations majeures, le propriétaire a non seulement le droit de retenir le dépôt de garantie, mais également de réclamer un complément d'indemnisation pour couvrir le coût des travaux nécessaires. Cette question est source de tensions car, au fil du temps, il est normal que la moquette s'use ou que la peinture jaunisse, même si l'occupant a été très soigneux. Cela explique aussi pourquoi il n'est pas rare que les bailleurs tentent d'imputer ces frais de remise en état à leurs ex-locataires.



BIO C' BON

Des milliers d'épargnants leurrés

La faillite de Bio c' bon pourrait se doubler d'un scandale financier. Des éléments s'accumulent, semblant montrer que les particuliers ayant investi dans cette enseigne de distribution auraient été mal informés des risques.

— Par **ÉLISA OUDIN** avec **ELSA CASALEGNO**

Bio c' bon n'est pas seulement une déconfiture commerciale: le nom de l'enseigne est en passe d'être associé à un scandale financier. Une nouvelle fois, des épargnants ayant souscrit des placements promettant une rémunération certaine se retrouvent piégés par l'illusion d'une fausse sécurité. Près de 3000 particuliers, qui ont participé au financement de ce réseau de magasins d'alimentation bio, risquent de perdre l'intégralité de leur mise, soit de 10000 à 500000 € selon les cas. Ces petits porteurs souhaitaient placer de l'argent pour préparer leur retraite ou réaliser une opération de défiscalisation. Les titres Bio c' bon étaient vendus avec l'assurance « *d'un rendement annuel contractuellement fixé de 6 à 7% pendant cinq ans, avec un bonus pouvant le porter à 9,5%* ». Et la société financière, Marne & Finance, propriétaire des boutiques Bio c' bon, s'engageait auprès des investisseurs à racheter leurs titres...

Ce type de montage est décidément à fuir. Il ressemble à celui mis au point dans plusieurs affaires retentissantes. Notamment celle d'Aristophil, société qui a vendu à des dizaines de milliers de particuliers des lettres et manuscrits du patrimoine écrit, avec une pseudo-garantie de rendement de 8 à 9% par an. En réalité, ce type d'opération est une promesse de rachat des titres à terme, à un taux déterminé à

l'avance. Mais personne ne s'interroge sur l'identité des émetteurs ni sur leur capacité à respecter leurs engagements. Dommage, car en creusant un peu, certains courtiers ayant commercialisé les titres Bio c' bon auraient pu, entre autres, découvrir que l'un des deux fondateurs de l'enseigne, Thierry Brissaud, un ex-cadre de Darty, avait fondé en 1985 Nasa Electronique, une chaîne de 94 magasins lancée en un temps record... et en faillite quatre ans plus tard.

Une montagne de dettes

Le projet Bio c' bon semble cohérent à première vue: les épargnants achètent des parts d'une société qui va elle-même investir dans des locaux commerciaux (via l'offre d'investissement ICBS) ou dans le fonctionnement de boutiques (via l'offre BCBB). Mais, 12 ans après l'ouverture du premier point de vente Bio c' bon, l'affaire fait long feu. En faillite, le groupe est placé en redressement judiciaire le 2 septembre 2020 par le tribunal de commerce de Paris. Certains petits porteurs ont commencé à se regrouper en vue d'obtenir une indemnisation. Des plaintes pourraient être déposées, notamment par les quelque 200 adhérents de l'association C'Pabon. Présidé par une professeure d'histoire, ce collectif a demandé aux cabinets Pinent Avocats et PDGB de le défendre – PDGB ayant auparavant représenté les emprunteurs dans l'affaire des prêts Helvet Immo, contractés en francs suisses et remboursables en euros, aujourd'hui interdits.

Longtemps, le réseau Bio c' bon a émerveillé ou intrigué pour son rythme de croissance exceptionnel. La chaîne est ainsi passée de 4 magasins, en 2009, à 120, en 2020! En 2015, jusqu'à

P. SITTLER/REA



Un des deux fondateurs de l'enseigne avait déjà lancé une chaîne de 94 magasins en 1985, déclarée en faillite 4 ans plus tard



**Offre de
placement
privé**

Un montage financier complexe

Pour financer le développement de Bio c' bon, ses patrons ont créé plus de 50 sociétés. Dans chacune, le nombre d'investisseurs particuliers a été plafonné à 150 afin, selon l'Autorité des marchés financiers, qu'elle puisse échapper au régime régulé de l'offre au public.

trois boutiques ouvrent chaque mois. Mais l'examen du montage élaboré par le groupe pour financer cette croissance laisse perplexe. On y découvre notamment l'existence de plus de 50 sociétés, filiales de Bio c' bon SAS, imbriquées telles des poupées russes via des participations croisées. On retrouve l'argent des particuliers dans la plupart des structures, directement ou indirectement. Un schéma complexe, totalement inhabituel dans ce genre d'opération. À travers ce montage, les épargnants ont apporté, en 10 ans, plus de 114 millions d'euros à Bio c' bon... Ce qui aurait permis aux patrons de l'enseigne d'emprunter d'énormes montants auprès des banques, vraisemblablement plus de 250 millions d'euros.

« C'est un développement fondé sur un endettement fou. On fait grossir le plus vite possible le bilan, en se disant : "On verra bien si un problème arrive." C'est inconscient de mener ce genre de pari avec l'argent de particuliers », souligne l'un des avocats des investisseurs. « Les difficultés de financement de Bio c' bon sont liées à des éléments extérieurs, étrangers à son modèle économique », réplique Thierry Brissaud, fondateur et président de Marne & Finance, la structure mère du système. Les banques ont réduit leur financement après une alerte de l'AMF en 2018, puis le conflit des Gilets jaunes et la crise sanitaire ont fait chuter notre chiffre d'affaires en 2019 et 2020. »

Le rythme de croissance du réseau était exceptionnel : il est passé de 4 magasins, en 2009, à 120 en 2020 !

Pour autant, au moment d'investir, les épargnants n'ont reçu qu'une seule information : le nom (très peu explicite!) de la société où ils plaçaient leur argent (Bio ascension, Essor biologique, Bio évolution ou encore Bio progression, etc.). Ils n'avaient aucun renseignement, par exemple, sur la valeur des actifs. Et c'est anormal! « Dans les opérations économiques ou de promotion immobilière financées avec l'épargne de particuliers, les schémas doivent être détaillés et très concrets. L'argent est fléché, c'est-à-dire que l'on sait exactement quelle société emprunte, quel est son patrimoine, quelles prestations elle réalise, etc. Avec Bio c' bon, tout est vague. Aucun intermédiaire sérieux ne peut se contenter de si peu d'informations avant de recommander ce type de placement », relève Laure Daumesnil, conseillère en gestion de patrimoine indépendante.

La responsabilité des courtiers

Dans le montage financier de Marne & Finance, il n'est pas possible de suivre le trajet de

l'argent. Le 3 janvier 1995, la Cour de cassation avait qualifié le système mis au point pour le développement de la chaîne de magasins Nasa Electronique de « procédé de la chenille [...], un moyen factice de se procurer de la trésorerie ». Cette technique aurait-elle resservi pour Bio c' bon? À ce jour, on ne le sait pas. « Je ne vois absolument pas le rapport entre notre réseau et ce système consistant à anticiper des recettes pour dépenser », déclare Thierry Brissaud. Bio c' bon s'est développé avec un modèle financier différent de Nasa Electronique – je tiens d'ailleurs à préciser que nous avons remboursé tous les porteurs de cette société. »

Quoi qu'il en soit, Marne & Finance n'aurait pas pu recruter autant d'investisseurs particuliers si des conseillers financiers ne les avaient orientés vers elle. Le rôle de ces derniers soulève des interrogations. Il s'agit de courtiers indépendants qui se présentent comme conseillers en investissements financiers (CIF). Or, cette profession est très réglementée. Selon le Code monétaire et financier, ils doivent « agir au mieux de l'intérêt des clients, ce qui implique une réelle compréhension des placements proposés ». Comme l'a rappelé la Cour de cassation dans un arrêt de novembre 2019, ils sont aussi tenus de remettre une note écrite aux porteurs dans laquelle ils détaillent les avantages, inconvénients et risques des placements, les frais – dont ceux acquis au courtier –, les scénarios de performances (neutre, mauvais ou bon), etc. Or, selon les avocats de nombreux épargnants, ces derniers n'auraient jamais reçu un tel document... Par ailleurs, si certains intermédiaires se sont donné la peine d'apporter autant d'investisseurs à Marne & Finance, c'est que cette dernière

>>>



Le 2 septembre dernier, le groupe Bio c' bon a été placé en redressement judiciaire.

S. JARRY/ANDIA

>>> a su se montrer généreuse. Dans une convention datée du 25 juin 2015, on peut ainsi lire qu'un conseiller en investissements financiers percevra 6% de la somme apportée puis, chaque année, quelque 0,6% du montant investi. Une commission plus élevée que celles habituellement négociées par les intermédiaires pour ce type de placement... Pourtant, souvent, on ne trouve pas trace de ces honoraires dans l'information délivrée aux épargnants.

Des avertissements ignorés

La responsabilité des courtiers indépendants dans l'affaire Bio c' bon semble d'autant plus lourde qu'à deux reprises, en 2017 et 2018, des alertes ont été émises pour les mettre en garde. Dès fin 2017, l'Anacofi, une association de conseillers en gestion de patrimoine, prévient ses membres. Elle pointe en particulier « la disproportion entre les avantages et les inconvénients [des placements Marne & Finance], tels qu'ils sont présentés dans la documentation qui doit être remise aux clients finaux ». Ainsi, cette dernière « ne paraît pas présenter un caractère équilibré ».

L'Anacofi avait mis en cause la nature des placements

Quelques mois plus tard, c'est l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui s'élève. Dans un courrier de juillet 2018 adressé aux conseillers en investissements, elle signale notamment le caractère artificiel du montage, qui aurait permis de vendre des produits comme des « placements privés, pour échapper ainsi au régime régulé de l'offre au public ». Chaque société ne compte en effet jamais plus de 150 actionnaires, car au-delà de ce nombre, le placement devient une offre au public ! L'AMF note également : « Les documents contractuels et commerciaux remis aux clients et les prospectus font référence à la sécurité du capital investi et sous-estiment les risques induits par les produits en cause. » Précisons que malgré ces éléments, l'Autorité a décidé, 18 mois plus tard, qu'elle ne retenait pas de griefs à l'encontre de Bio c' bon... Les conseillers financiers ont continué à vendre des placements de Marne & Finance. En 2018, certains auraient même poursuivi leur commercialisation alors qu'ils s'étaient débarrassés, avant l'échéance, des parts qu'ils avaient souscrites à titre personnel... Leur responsabilité pourrait être mise en cause par les épargnants piégés. ♦

Structure capitalistique

Les autres enseignes bio

En dehors de Biocoop et de Biomonde, on trouve peu de coopératives dans la distribution bio. Les autres enseignes sont entre les mains d'actionnaires privés.

BIOCOOP (existe depuis 1986)

Le leader des chaînes bio est une coopérative regroupant 623 magasins adhérents indépendants. Leurs gérants, les agriculteurs fournisseurs, les salariés et trois associations de consommateurs siègent au conseil d'administration.

BIOMONDE (depuis 1992)

Ce réseau plus confidentiel que Biocoop est aussi un groupement coopératif, qui compte près de 200 magasins indépendants.

LA VIE CLAIRE (depuis 1948)

L'enseigne, qui regroupe 370 points de vente, est détenue en majorité par la holding familiale de Régis Pelen, fondateur de la marque Bjorg. Naxicap (filiale de Natixis) possède une participation minoritaire.



NATURALIA (depuis 1973)

Cette filiale à 100 % du groupe Monoprix (lui-même filiale du groupe Casino) depuis 2008 compte plus de 200 magasins.

LES COMPTOIRS DE LA BIO (depuis 2012)

Il s'agit d'un groupement (sous forme de société par actions simplifiée) de 150 magasins indépendants employant 1 000 salariés. La maison mère d'Intermarché, Les Mousquetaires, en est actionnaire minoritaire (16 % du capital).

NATURÉO (depuis 2007)

L'actionariat de la chaîne de 50 magasins est 100 % familial.

SO.BIO (depuis 2005)

Cette chaîne de 24 boutiques, toutes situées dans le Sud-Ouest, a vu le groupe Carrefour devenir son actionnaire majoritaire en 2018.

LE MARCHÉ DU BIO SUR INTERNET

Les trois principaux distributeurs bio du Web sont : Greenweez, racheté par Carrefour en 2016, et deux start-up, La Fourche et Aurore Market, qui se développent grâce à des levées de fonds.

L. LECARPENTIER/REA

APPELS SURTAXÉS

Les 118 surfent sur la crise sanitaire

Des malades ont payé des factures exorbitantes après avoir contacté un service téléphonique censé leur fournir le numéro d'un médecin de garde. Ils auraient pourtant pu l'obtenir sans rien dépenser.

— Par **CYRIL BROSSET**

Une somme de 25 €, voilà ce qu'a dû régler Yannick après que son épouse a tenté de joindre un médecin par téléphone. Se réveillant un dimanche matin avec de la fièvre, elle va sur Internet pour trouver le généraliste de garde le plus proche. L'un des premiers sites qui apparaît sur son moteur de recherche lui propose d'appeler le 118 418. Au bout du fil, un téléopérateur écoute sa requête, puis la met en relation avec le secrétariat d'un praticien près de chez elle. Ce dernier lui répond alors de passer à son cabinet quand elle le souhaite. En tout, la communication a duré à peine plus de 7 minutes. Yannick en découvrira le montant plus tard, sur sa facture. Des témoignages comme celui-là, *Que Choisir* en a reçu plusieurs depuis le début de la crise sanitaire. Ces derniers mois, pour les particuliers inquiets, composer ce type de numéro hors de prix est « tentant », car les temps d'attente pour les appels au 15, celui du Samu, peuvent être longs en raison de sa « sursollicitation ».

Une multitude de sites

La forte présence des 118 sur Google n'est nullement nouvelle. Pour inciter les consommateurs à choisir le leur, les sociétés exploitantes ont créé une multitude de sites Internet soigneusement référencés sur les différents moteurs de recherche. Ainsi, quand un internaute tape « médecin de garde » sur son ordinateur, s'affichent, parmi les premiers



résultats, des plateformes telles que Allo-medecin-garde.fr, Medecin-de-garde.com ou bien encore Urgence-medecin-garde.fr. Autant de sites qui invitent à composer un numéro en 118 pour obtenir l'information demandée. Le procédé n'a rien d'illégal. Depuis la disparition du 12, il y a 14 ans, les fournisseurs de services de renseignements téléphoniques sont des entreprises privées, et leurs numéros d'accès à 6 chiffres commencent tous par 118. Fixé librement, leur tarif doit figurer systématiquement à côté du numéro ; il ne peut pas dépasser 2,99 € l'appel et 2,99 € la minute. « En effet, c'était bien indiqué, reconnaît Yannick, mais en tout petits caractères, et en cette période

de pandémie de Covid-19, on s'inquiète rapidement et on ne fait pas forcément attention à ce genre de détails. »

Pas la peine de payer !

Et pour cause ! Ces sociétés se démènent pour que le consommateur ne remarque pas d'emblée le prix de l'appel ou ne se rende pas compte à quel point il est élevé. À aucun moment, non plus, elles ne précisent clairement au client que le compteur tourne tout au long de la communication, y compris après sa mise en relation avec un correspondant. Or, la plupart des services fournis par ces entreprises sont disponibles gratuitement ailleurs... Ainsi, pour connaître les coordonnées d'un praticien, il suffit généralement de passer un coup de fil à son médecin traitant. S'il n'est pas disponible, il y a de fortes chances pour qu'il ait laissé sur son répondeur le nom de son confrère de garde. Dans le cas contraire, vous pouvez toujours contacter le Samu (joignable, donc, au 15), qui vous donnera ce renseignement. ♦

Ces sociétés font tout pour que le consommateur ne remarque pas le prix de l'appel

GRANDE DISTRIBUTION

Des achats groupés

Les distributeurs s'associant pour s'approvisionner en commun, quatre centrales d'achat concentrent à présent 92 % du marché. Avec quelles conséquences ?

— Par **ELSA CASALEGNO**

Elles semblent se livrer une guerre sans merci pour conquérir de nouveaux clients, à grand renfort de promotions et de prix toujours plus bas. Pourtant, les enseignes de la grande distribution sont loin d'être les ennemies que l'on imagine. Quand il s'agit d'obtenir des tarifs moins élevés, elles savent signer des trêves et négocier côte à côte. Depuis quelques années, elles s'associent pour créer des centrales d'achat et acquérir en commun une partie de leurs fournitures, principalement des denrées transformées, mais aussi des produits d'hygiène ou d'entretien de la maison⁽¹⁾. Trois rapprochements de ce type existent aujourd'hui : Envergure, Horizon et Intermarché/Francap⁽²⁾. En ajoutant la structure en propre de E.Leclerc, 70 à 80 % de nos achats alimentaires sont désormais entre les mains de quatre acteurs, soit un

véritable oligopole. Pour autant, ces mégacentrales sont légales. L'Autorité de la concurrence, chargée de veiller au bon fonctionnement du marché et de lutter contre les pratiques anticoncurrentielles, vient de donner son feu vert à Horizon – en lui imposant, toutefois, quelques restrictions (l'accord exclut notamment les filières en difficulté, comme celles du lait ou des œufs). « *Ce qui est interdit, ce sont l'abus de position dominante et celui de dépendance économique des fournisseurs envers leur acheteur, ainsi que les ententes entre distributeurs, notamment sur les prix. Mais pas les rapprochements eux-mêmes* », rappelle Joël Tozzi, le rapporteur général adjoint de l'Autorité. D'ailleurs, ces accords n'empêchent nullement une lutte féroce entre les enseignes pour attirer la clientèle dans leurs points de



Si acheter en commun réduit certes les coûts, cela peut aussi peser sur la qualité des produits et la capacité d'innovation des fournisseurs.

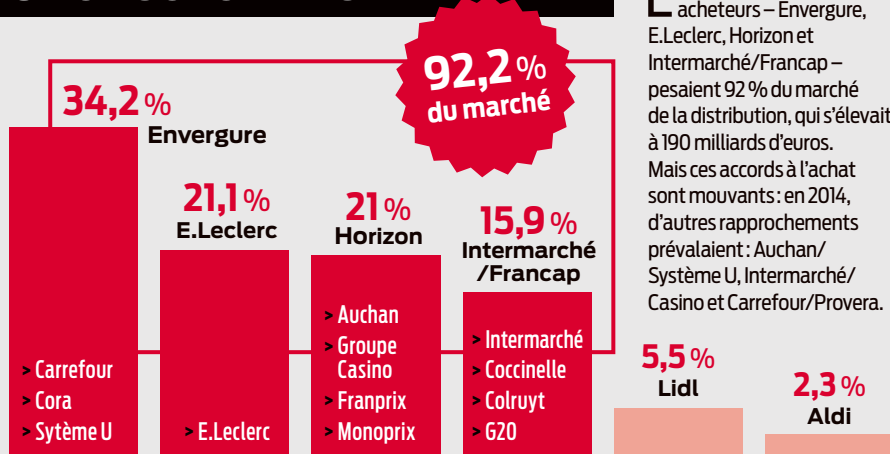
vente. Mieux, ils peuvent être bénéfiques aux consommateurs en comprimant les prix, par exemple grâce à des économies d'échelle réalisées sur la logistique, ou encore via des achats en gros (cela permet aux centrales de négocier des tarifs moins élevés). En particulier, les distributeurs pèsent plus lourd face aux multinationales agroalimentaires.

Des prix plus bas aux dépens de la diversité

Cependant, la médaille a son revers. Si plusieurs enseignes achètent, via leur centrale commune, les mêmes produits auprès des mêmes fabricants, elles limitent inévitablement la diversité de leur offre en rayon. De plus, elles peuvent être tentées d'imposer à leurs fournisseurs des contraintes excessives, au risque de dégrader la qualité des articles ou de réduire leurs capacités à innover, voire de les mettre en difficulté financière. Les petites entreprises, en particulier celles qui élaborent des produits sous marques de distributeurs, sont les plus exposées à ces abus potentiels. Dans le contexte actuel de crise sanitaire, les négociations commerciales en cours ne peuvent être que tendues. ♦

(1) Les produits électriques et électroniques ou la commercialisation en ligne peuvent faire l'objet d'autres accords (comme Carrefour avec Fnac-Darty ou Google).
(2) Francap regroupe, entre autres, les supermarchés Coccinelle, Colruyt, G20 et Diagonal, ainsi que des supérettes.

UN OLIGOPOLE LÉGAL



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 114 produits, mobilisé 7 laboratoires et dépensé 207 500 €.**



POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

32 **RÉPARABILITÉ** SMARTPHONES ET TABLETTES

TOUS LES AUTRES TESTS

36 **CAMÉRAS DE SURVEILLANCE** EXTÉRIEURES

38 **MASQUES**

39 **ÉPICES**

42 **LAVE-LINGE** FRONTALS

44 **FOURS** ENCASTRABLES

46 **IMPRIMANTES** MULTIFONCTIONS



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur **QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS TESTÉS

Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS TESTS DE PRODUITS

Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

NOUS N'ACCEPTONS AUCUNE PUBLICITÉ

Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.



LE MEILLEUR NOTÉ

C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.



BON CHOIX

Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.



À ÉVITER

Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.



RÉPARABILITÉ SMARTPHONES ET TABLETTES

Réparer nos smartphones ou nos tablettes, plutôt que de les changer, prolongerait leur durée de vie et limiterait leur impact environnemental. Mais les fabricants mettent de la mauvaise volonté.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

Trop difficiles à réparer !

Utiliser son smartphone le plus longtemps possible constitue un acte fort pour la planète. Chaque modèle contient en effet 70 matériaux différents, dont 50 % de métaux. On y trouve principalement du cuivre, de l'aluminium, du zinc ou de l'étain, mais également des métaux précieux (or, argent, platine), ainsi que des terres rares et des métaux spéciaux (europium, gallium, tungstène, tantale). De l'extraction des minerais à l'assemblage final, la fabrication d'un téléphone concentre, à elle seule, 75 % de son impact environnemental. Le transport, la distribution, l'utilisation quotidienne ainsi que la fin de vie de l'appareil représentent les 25 % restants. Ne pas changer d'équipement trop souvent concourra logiquement à faire baisser, un jour, la production. Voilà pour le beau discours, qui doit maintenant se frotter à la réalité.

En une dizaine d'années, le smartphone est devenu un outil quotidien indispensable. Entre 18 et 75 ans, 8 Français sur 10 en possèdent un. Ils s'en servent pour communiquer, s'informer, jouer, prendre des photos s'orienter sur une carte, vérifier le solde de leur compte en banque, lire ou bien regarder des films. Mais, au bout d'un certain temps, la batterie s'use et, trop souvent, un geste malheureux fend l'écran. C'est à ce moment-là qu'ils succombent

Si 8 Français sur 10 âgés de 18 à 75 ans possèdent un smartphone, seuls 14 % envisagent de le faire réparer

A. POPOV/ADOBE STOCK



aux publicités pour un nouveau modèle, plus beau et/ou plus puissant : seulement 14 % des consommateurs envisagent de faire réparer leur mobile.

Aucun effort du côté des fabricants, à une exception près

Avec ce test, nous avons voulu savoir s'il était possible de procéder soi-même à la réparation. Ce n'est pas une surprise, les marques ne mettent aucune bonne volonté pour vous y aider : aucune information n'est disponible sur leur site Internet, ils ne vendent pas de pièces détachées et annulent même la garantie légale de conformité si vous intervenez vous-même sur la machine. Les smartphones apparaissent pourtant sur la liste des premiers appareils (avec les ordinateurs portables, les téléviseurs, les lave-linge et les tondeuses à gazon) qui doivent, dès le 1^{er} janvier 2021, afficher en magasin un « indice de réparabilité » (lire l'encadré p. 33). S'inspirant de l'étiquette énergie, celui-ci repose sur la notation de plusieurs critères, comme la documentation fournie par le constructeur, l'aptitude

**Avant
de vous
lancer**

BON À SAVOIR

- # **Moins de 15 % des gens tentent de réparer** leur téléphone. Pourtant, avec de la patience et de la minutie, c'est faisable.
- # **Dans 88 % des cas**, nous changeons de smartphone alors qu'il fonctionne encore.
- # **Comptez environ cinq ans d'utilisation** d'un smartphone pour compenser l'impact environnemental de sa fabrication.
- # **Les sites spécialisés** proposent pièces détachées, outils et tutoriels : ifixit.com, Sosav.fr, Tout-pour-phone.com, Macmaniac.com/fr et Lacliniquedusmartphone.com.
- # **Si vous changez de smartphone**, donnez-lui une seconde vie en le revendant, en le donnant ou en le rapportant en magasin.



Indice de réparabilité imposé au 1^{er} janvier 2021

Mieux informer les consommateurs et agir contre l'obsolescence prématurée de nos appareils figurent parmi les objectifs prioritaires de la loi antigaspillage pour une économie circulaire, votée en janvier 2020. L'indice de réparabilité des produits électriques et électroniques, qui entre en vigueur le 1^{er} janvier 2021, doit y contribuer. Il donne aux smartphones, ordinateurs portables, téléviseurs, lave-linge à chargement frontal et autres tondeuses à gazon une note sur 10 évaluant leur degré de réparabilité, en fonction de plusieurs critères. Il doit être bien visible aux yeux du client au moment de l'acte d'achat en boutique ou sur les sites marchands, et figurer à côté du prix. Sa couleur varie du rouge vif au vert foncé en passant par l'orange et le jaune, en fonction du score obtenu. Pour les smartphones, les PC portables et les télévisions, cet indice tiendra compte de l'assistance et des informations relatives aux mises à jour logicielles.

 **1,5**
/10
INDICE DE RÉPARABILITÉ

 **3,5**
/10
INDICE DE RÉPARABILITÉ

 **5,5**
/10
INDICE DE RÉPARABILITÉ

 **7,5**
/10
INDICE DE RÉPARABILITÉ

 **9,5**
/10
INDICE DE RÉPARABILITÉ

du produit à être démonté ou la disponibilité des pièces de rechange. Les fabricants seront donc obligés de faire rapidement des efforts s'ils ne veulent pas passer pour de mauvais élèves aux yeux des clients. À l'heure actuelle, le néerlandais Fairphone, qui ne fabrique que des smartphones durables, fait encore figure d'exception. Batterie, écran, haut-parleur... les pièces détachées sont vendues sur son site Internet. Un simple petit tournevis cruciforme, livré avec l'appareil, suffit à toutes les réparations. Chez Apple, Huawei, Samsung, Sony ou Xiaomi, c'est une autre histoire. Ventouse, coussin à gel chauffant, improbables tournevis trilobe ou standoff (spécifique à Apple), pistolet thermique... les outils rares ou exclusifs sont légion.

Pièces de rechange et tutos vidéo

Heureusement, plusieurs plateformes spécialisées, comme ifixit.com ou Sosav.fr, commercialisent non seulement les instruments nécessaires et les pièces de rechange, mais proposent également des guides photo ou vidéo pour suivre pas à pas chacune des étapes. De nombreux tutoriels sont >>>

>>> diffusés sur YouTube, et pas seulement dans l'univers du high-tech (lire l'encadré ci-dessous). Reste à savoir si vous vous sentez suffisamment l'âme d'un bricoleur pour vous lancer. Réparer son smartphone exige de la minutie, de la concentration, de l'organisation et une bonne dose de confiance en soi. In fine, nous avons réussi à remplacer l'écran et la batterie des 14 appareils testés, mais il a parfois fallu faire preuve de patience. Ouvrir le modèle pour accéder aux composants n'est généralement pas très compliqué, changer la batterie, non plus. Mais les 16 minutes nécessaires pour retirer l'écran du Xiaomi Redmi Note 8T et les 21 minutes passées sur celui du Motorola G8 Power reflètent la complexité de l'opération. Concernant le premier, il a fallu d'abord enlever le haut-parleur et déconnecter le câble de l'écran, puis chauffer l'appareil et faire délicatement lever. Quant au second, il a dû être chauffé à trois reprises avant que l'on accède à l'écran. Les tablettes tactiles s'avèrent encore plus difficiles à réparer, du fait de leur plus grande taille (qui amplifie les efforts lors des manipulations) et de leur conception, car les composants sont collés. Microsoft arrive bon dernier de notre comparatif avec sa Surface Pro 7 et son lamentable 3,7/20. Une vraie sale note! ♦

Des tutos existent, reste à savoir si vous vous sentez l'âme d'un bricoleur...



Réparez en visio

L'autoréparation s'installe de plus en plus dans les habitudes des Français. Aspirateur, lave-linge, cafetière, four... Qu'il s'agisse de petit ou de gros électroménager, Internet offre une mine d'informations pour réparer soi-même tous ses appareils. Des sites comme Spareka.fr, Sos-accessoire.com (photo du bas), Pivr.fr ou Linstan.fr vendent les pièces détachées nécessaires, livrent leurs conseils et réalisent des vidéos pour vous accompagner. « Nous en tournons trois nouvelles par semaine pour expliquer comment changer la pompe de vidange de son lave-linge ou le moteur ventilateur d'un four », indique Ophélie Baguet, responsable de la communication de Spareka. En cas de complication, vous pourrez même être mis en relation avec un artisan par un appel en visio. « Un plombier, très sympa et convivial, m'a aidé à changer le mécanisme de ma chasse d'eau en quelques minutes », raconte Hervé, 57 ans, qui a récemment fait appel à Stan, fondateur de Linstan (photo du haut). Ce service est facturé entre 15 et 20 €, mais cela vaut le coup pour les petites pannes. La visio ne remplace évidemment pas l'intervention physique d'un professionnel pour les problèmes plus sérieux.



Pour les petites pannes, les vidéos et les conseils d'un pro en visio suffisent souvent.



CAPTURES D'ÉCRAN YOUTUBE



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

- # Nous avons sélectionné** des smartphones et des tablettes populaires, d'entrée, de milieu ou haut de gamme. Notre objectif : évaluer le degré de réparabilité des appareils en remplaçant deux composants critiques, l'écran et la batterie.
- # Nous avons d'abord regardé** les informations disponibles (quand elles existent) sur le site des fabricants (pas à pas illustrés, vidéos, pièces détachées...).
- # Nous avons ensuite évalué** la complexité de l'opération, soit le temps passé ainsi que le nombre et le type d'instruments nécessaires pour ouvrir le modèle. Puis nous avons renouvelé ces mesures en retirant la batterie et l'écran. Notez que plus les outils indispensables à l'intervention sont difficiles à acquérir, ou bien susceptibles de blesser le réparateur ou d'abîmer les composants, plus les appareils sont pénalisés.

L'AVIS DE L'EXPERT

VINCENT ERPELDING
Notre spécialiste mobilité



« Ne négligez pas les risques »

« Les temps nécessaires indiqués dans le tableau reflètent la difficulté des opérations. Or, plus une réparation est compliquée, plus la probabilité que le réparateur se trompe, endommage un composant ou se décourage augmente. Il ne faut pas négliger les risques induits par le recours à des outils tranchants, une haute température ou des produits chimiques (dissolvants). De plus, les batteries peuvent exploser lorsqu'elles sont percées. Pour limiter le danger, certains fabricants utilisent des adhésifs à languette : il suffit alors de tirer sur la languette pour retirer la batterie. Mais dans la plupart des cas, l'adhésif doit être décollé avec de la chaleur. Prudence ! »

10 SMARTPHONES

1	FAIRPHONE 3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	18,7	★★★	419	Tournevis cruciforme	0'20	1'50
2	APPLE IPHONE 11	★★	★	★	★	■	8,5	★	809	Chaleur, tournevis (pentalobe, cruciforme, standoff, trilobe), médiateur, ventouse, levier en plastique, pince droite	12'50	4'50
3	XIAOMI REDMI NOTE 8T	★★	★★	■	■	■	8,4	★	150	Chaleur, médiateur, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique	6'40	16'40
4	SONY XPERIA 5	★★	★★	■	■	■	8,4	★	799	Chaleur, médiateur, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique, pince droite	8'50	11'40
5	ONEPLUS 7T	★	★★	■	★	■	7,9	■	539	Chaleur, médiateur, ventouse, carte métallique fine, tournevis cruciforme, levier en plastique	7'20	16'30
6	SAMSUNG GALAXY Z FLIP	★★	★	★	■■	■■	7,9	■	1300	Chaleur, médiateur, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique	10'10	9'50
7	HUAWEI P30	★	★★	■	★	■	7,5	■	449	Chaleur, médiateur, ventouse, levier en plastique, tournevis cruciforme, levier en plastique, pince droite	9'40	13'40
8	HUAWEI P30 LITE	★★	★★	■	★	■	7,4	■	259	Chaleur, médiateur, ventouse, carte métallique fine, tournevis cruciforme, levier en plastique, pince droite	9'20	15'20
9	SAMSUNG GALAXY S10	★★	★	■	★	■	7,3	■	759	Chaleur, médiateur, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique	9'40	15'10
10	MOTOROLA MOTO G8 POWER	★★	■	■	■■	■■	5,4	■	200	Chaleur, médiateur, ventouse, levier en plastique, tournevis Torx T5	17'40	21'30

4 TABLETTES

1	HUAWEI MEDIAPAD M5 LITE	★★★	★	★★★	■	■	10,4	★	230	Chaleur, carte en plastique, médiateur, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique, pince droite	13'30	3'50
2	SAMSUNG TAB A 10.1 4G (2019)	★	★	★	■	■	8	■	300	Chaleur, médiateur, outil carte SIM, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique, pince droite	16'10	9'30
3	APPLE IPAD 2019	★	■	■	★	■	6,3	■	389	Chaleur, carte en plastique, médiateur, ventouse, tournevis cruciforme, levier en plastique, pince droite	36'30	14'50
4	MICROSOFT SURFACE PRO 7	■	■	■	■	■	3,7	■	999	Chaleur, dissolvant d'adhésif, carte en plastique, médiateur, ventouse, tournevis Torx T4 et T5, levier en plastique, pince droite	40'	17'50

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui – non (1) Pour la chaleur: pistolet thermique ou coussin à gel chauffant.



Réparation
plaisir

Fairphone 3

419 €

18,7/20 | ★★★

Si le Fairphone 3 n'a rien d'une bête de course, il contient des matériaux proprement sourcés et il est conçu avec des modules interchangeables. Remplacer l'écran ne nécessite que quelques secondes et un tournevis cruciforme, livré dans la boîte. Cet outil n'est pas indispensable pour la batterie, que l'on déloge du bout de l'ongle. Le fabricant est le seul à proposer un « écosystème » autour de la réparation, avec tutoriels et pièces de rechange. Quant au prix de ces dernières, dont nous n'avons pas tenu compte dans la note, ils restent contenus (30 € pour une batterie, 90 € pour un écran).



Réparation
compliquée

Apple IPHONE 11

809 €

8,5/20 | ★

Réparation compliquée, mais faisable. Après avoir ouvert l'iPhone 11 avec de la chaleur et un levier en plastique, il faut retirer les composants Face ID (pour la reconnaissance faciale) de l'écran abîmé, et les installer sur le nouveau. Avant d'accéder à la batterie, on doit enlever le *taptic engine* (moteur de rétroaction vibratoire et haptique) puis le haut-parleur. Notez qu'Apple utilise quatre types de vis différentes (pentalobe, trilobe, cruciforme et standoff) ! Bon point, les adhésifs à languette permettent de sécuriser l'extraction de la batterie.



Réparation
déconseillée

Microsoft SURFACE PRO 7

999 €

3,7/20 | ■■

Pour ouvrir cette tablette hybride haut de gamme, vous devez d'abord enlever l'écran, fixé avec un puissant adhésif. L'opération a demandé plus de 17 minutes à notre testeur expérimenté ! Il faut ensuite déloger plusieurs plaques pour avoir accès à la batterie, laquelle est collée sur toute sa surface. Un solvant, en plus de la chaleur et de bons muscles, a été nécessaire pour la retirer. Cela a pris... 40 minutes, un record ! Ajoutez à cela des pièces détachées très difficiles à dénicher, et une absence totale d'informations sur le site de Microsoft.

CAMÉRAS DE SURVEILLANCE EXTÉRIEURES

Pour observer ce qui se passe dans son jardin et être alerté en cas d'intrusion, installer une caméra extérieure peut se révéler utile, en appui d'un système d'alarme.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NEIL MCPHERSON**



SENSAY/ADOBE STOCK

Un complément à la sécurité

QUELS SERVICES EN ATTENDRE ?

Avec une caméra extérieure, vous pourrez voir en direct ce qui se passe dans votre jardin sur votre smartphone, votre tablette et, parfois, votre ordinateur, mais aussi être alerté par notification en cas d'intrusion. Vous aurez même la possibilité de visionner après coup la séquence vidéo captée au moment de l'événement.

LA BONNE INSTALLATION

Positionnée de façon à couvrir les endroits passants de la propriété, une caméra extérieure doit en même temps éviter de filmer l'espace public (trottoirs et rue) et les habitations voisines. Les appareils fonctionnant sur batterie se révèlent les plus simples à installer, mais il faudra penser à changer les piles ou à les recharger régulièrement. Les autres doivent être reliés au réseau électrique, parfois avec un transformateur fourni. On veillera également à les placer de manière à ce qu'ils captent le réseau wifi de la maison.

UNE UTILISATION PLUTÔT FACILE

Les caméras se pilotent depuis un smartphone, au moyen d'une application à télécharger. Aucun modèle n'est vraiment compliqué à utiliser, même si les processus d'activation de la détection, de paramétrage de la caméra ou de visionnage des vidéos sont plus ou moins ergonomiques selon les références. Côté sécurité, pas de gros souci. Ces appareils sont suffisamment protégés contre les tentatives

de piratage, même si le risque n'est, bien sûr, jamais nul (pensez tout de même à changer le mot de passe par défaut). L'enregistrement des images dans le cloud s'avère préférable au stockage sur une carte SD, qui peut être dérobée. Enfin, dans le cas où vous achetez plusieurs caméras, choisissez-les de la même marque, car il sera alors possible de les commander depuis une seule interface.

CARACTÉRISTIQUES À PRENDRE EN COMPTE

La qualité d'image est généralement suffisante, même si, avec certaines références, discerner un individu en mouvement dans l'obscurité peut se révéler difficile. Pour ne pas rencontrer ce genre de désagrément, préférez une caméra avec éclairage intégré. Optez également pour un modèle offrant un angle de vue adapté à la configuration des lieux et contrôlez que l'appli du fabricant est compatible avec votre smartphone. La possibilité de sélectionner des zones de détection constitue un atout supplémentaire. Vous éviterez ainsi des déclenchements intempestifs causés par le passage d'un chat ou un coup de vent dans les feuillages. Enfin, la plupart des appareils sont équipés d'un micro et d'un haut-parleur mais, en raison du temps de latence, cela permet surtout de faire peur à l'intrus, rarement d'engager une conversation à distance.

DES PRIX TRÈS VARIABLES

Le coût d'une caméra de surveillance extérieure varie de 60 € à plus de 500 €. On peut donc s'équiper sans se ruiner, d'autant que la souscription d'un abonnement n'est pas obligatoire. Néanmoins, celle-ci s'avère souvent nécessaire pour stocker les vidéos dans le cloud, créer des zones de détection ou bénéficier de prestations plus poussées. Assurez-vous, dans tous les cas, que vous pourrez au moins visionner les vidéos enregistrées et recevoir les alertes. ♦

Certaines fonctionnalités, comme l'éclairage intégré ou la sélection de zones de détection, sont vraiment utiles



Arlo PRO 3 (kit 2 caméras)
520 € 15,1/20 | ★★

Constitué de deux caméras et d'une centrale à brancher sur la box, le kit Arlo Pro 3 assure une bonne détection des intrus avec des vidéos de qualité, y compris la nuit grâce à son éclairage intégré. Les appareils fonctionnent sur batterie, ce qui nécessite de les recharger plusieurs fois par an. La souscription d'un abonnement n'est pas obligatoire mais fortement recommandée, car elle permet de profiter de services utiles comme le stockage des images dans le cloud, la configuration de zones de détection ou une détection plus poussée. Prévoyez alors une dépense de 2,79 € par mois et par caméra.



Nest CAM IQ OUTDOOR
350 € 14,8/20 | ★★

Cette caméra, signée Google, intègre un système de détection efficace, notamment à courte distance, et génère des vidéos tout à fait satisfaisantes, qui peuvent toutefois être saccadées lorsque la lumière est faible. L'excellente qualité sonore offre la possibilité de tenir une conversation à distance. La caméra doit être branchée sur le secteur avec l'adaptateur fourni. En outre, la souscription d'un abonnement, à partir de 5 € par mois (ou 50 € par an), s'avère indispensable si l'on veut consulter les vidéos des intrusions (sinon, il faut se contenter de photos) et bénéficier de quelques fonctionnalités.

L'AVIS DE L'EXPERT

NEIL MCPHERSON
 Notre spécialiste vidéo

« Chacun sa politique en matière de cloud »

« Souscrire un abonnement peut être nécessaire pour stocker les vidéos dans le cloud. D'ailleurs, au moment de l'achat de la caméra, vous bénéficiez souvent d'un essai gratuit au service cloud du fabricant pendant 30 jours (3 mois pour Arlo). Parfois, plusieurs offres sont disponibles, avec des prix variables en fonction de la durée de stockage (les enregistrements sont en général conservés de 7 à 30 jours, selon la formule). Netatmo ne propose pas ce type de service, mais l'utilisateur peut configurer lui-même l'enregistrement sur Dropbox. La caméra Logitech, uniquement compatible avec un iPhone d'Apple pas trop ancien, vous oblige à vous abonner à iCloud et à acquérir un équipement Apple dédié (HomePod, Apple TV ou iPad). »

10 CAMÉRAS DE SURVEILLANCE EXTÉRIEURES

10 CAMÉRAS DE SURVEILLANCE EXTÉRIEURES

		QUALITÉ VIDÉO	FACILITÉ D'UTILISATION	SÉCURITÉ DES DONNÉES	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Alimentation secteur	Batterie/ Wifi/Ethernet	Angle de vue horizontal	Zones de détection configurables	STOCKAGE VIDÉO	Éclairage intégré	Carte mémoire	Coût annuel du service cloud (stockage vidéo pendant 30 jours)	
					Note sur 20		€				degrés				Cloud	
1	ARLO PRO 3 (KIT 2 CAMÉRAS)	★★	★★★	★★★	★★★	15,1	★★	520	●/-	●/-	127	● ⁽⁴⁾	●	- ⁽⁵⁾	●	67
2	NEST CAM IQ OUTDOOR	★★	★★	★★★	★★	14,8	★★	350	-/● ⁽¹⁾	●/-	110	● ⁽⁴⁾	-	-	●	50
3	LOGITECH CIRCLE VIEW	★★	★★★	★★	★★	14,8	★★	180	-/● ⁽¹⁾	●/-	147	●	-	-	●	36
4	NETATMO CAMÉRA EXTÉRIEURE INTELLIGENTE AVEC SIRÈNE	★	★★★	★★	★★	14,6	★★	350	-/● ⁽²⁾	●/-	87	●	●	●	-	n. a.
5	D-LINK DCS-8600LH	★★	★★	★★	★★	13,8	★★	160	-/● ⁽¹⁾	●/-	107	●	-	●	●	100
6	SOMFY OUTDOOR CAMERA	★★	★★	★★	★★★	13,7	★★	270	-/● ⁽²⁾	●/-	110	●	-	-	●	120
7	EZVIZ C4W	★	★★	★★	★	13,4	★★	120	-/● ⁽³⁾	●/●	103	●	●	●	●	100
8	WOOX R4057	★	★★	★★	★★	12,1	★★	60	●/● ⁽¹⁾	●/-	119	-	-	●	●	90
9	FOSCAM G4P	★	★★	★★	★	11,1	★	166	-/● ⁽¹⁾	●/●	90	●	-	●	●	130
10	RING STICK UP CAM BATTERY	■	★	★★★	★★★	11,1	★	80	●/● ⁽¹⁾	●/-	110	●	-	-	●	30

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre
 ■ mauvais ● oui - non n. a. : non applicable

(1) Adaptateur secteur. (2) Secteur 220 V. (3) Adaptateur secteur ou alimentation par câble Ethernet.

(4) Abonnement payant. (5) Possibilité d'enregistrement sur un support de stockage externe branché sur la centrale.

ANGLE DE VUE HORIZONTAL. Méfiez-vous des données fournies par les fabricants, car elles ne reflètent pas toujours la réalité. Et aussi des fonctionnalités permettant de réduire l'angle de vue, lesquelles ont tendance à détériorer l'image.

CLOUD. Attention, il faut souvent souscrire un abonnement pour conserver des vidéos dans le cloud. Avec certains modèles, on peut les enregistrer gratuitement sur une carte SD (souvent non fournie).

MASQUES

Notre test rejoint les conclusions de chercheurs : comme ceux en tissu, les masques chirurgicaux restent efficaces après leur passage au lave-linge.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec GABRIELLE THÉRY

Lavables, donc réutilisables !

C'est confirmé, les masques chirurgicaux, normalement destinés à être mis à la poubelle au bout de quatre heures à peine d'usage, peuvent être réutilisés par le grand public après avoir été lavés en machine. N'en déplaise à la Direction générale de la santé (DGS), qui maintient la consigne de les jeter systématiquement. Nos tests en laboratoire agréé, sur trois modèles achetés en grandes surfaces et en parapharmacie, sont formels : même après 10 cycles de lavage à 60 °C, un séchage en machine et un coup de fer, leurs capacités de filtration des particules de plus de 3 µm demeurent bien supérieures à celles des masques en tissu mentionnant la garantie filtration officielle Afnor/DGA (recommandés pour la population, ces derniers nous ont servi de point de repère). Si nos résultats concernent un échantillon restreint, ils concordent avec ceux déjà rapportés par l'École nationale supérieure des arts et industries textiles (Ensait), et ceux établis par un consortium de chercheurs emmenés par le Centre national de la

recherche scientifique (CNRS) de Grenoble, qui travaillent sur le sujet depuis avril dernier. Par ailleurs, nous avons mesuré la « respirabilité » des masques, c'est-à-dire leur perméabilité à l'air, et pu constater qu'ils en laissent passer suffisamment pour être portés plusieurs heures sans inconfort, un seul s'avérant un peu gênant en cas d'effort modéré.

Les masques chirurgicaux lavés filtrent autant ou plus que ceux en tissu Afnor

Dans le détail, deux des modèles mis à l'épreuve étaient des chirurgicaux « véritables » : ils revendiquaient la norme EN 14683, s'affichaient de type 1 et garantissaient, à ce titre, 95 % d'efficacité sur la filtration bactérienne. Acheté en parapharmacie, le troisième ne prétendait pas être plus qu'un masque « de confort » et n'arborait aucun marquage officiel, mais ressemblait à s'y méprendre à un chirurgical. À l'état neuf, ces trois masques

arrêtaient plus de 98 % des particules de plus de 3 µm. Après 10 lavages et autant de passages au sèche-linge et de repassages doux au plus faible réglage du fer, leurs capacités de filtration se sont maintenues à un niveau largement suffisant pour un usage grand public : 100 % pour l'un des chirurgicaux, 90 % pour l'autre et 98 % pour la version « de confort ». De plus, les attaches sont restées intègres.

En dépit d'un léger feutrage, les chirurgicaux lavés font donc jeu égal, et au-delà, avec les plus performants des produits en tissu portant la garantie Afnor/DGA, pour un coût à l'unité bien moindre. Une bonne nouvelle pour le porte-monnaie comme pour l'environnement, car les chirurgicaux sont composés de plastiques non recyclables pour le moment. Rappelons, enfin, que le lavage ne constitue pas la seule méthode de réutilisation : celle des enveloppes est tout aussi valable, car efficace sur le coronavirus. Mais elle demande plus de temps et d'organisation puisqu'il s'agit de remiser les masques une semaine, le temps que le virus s'inactive. ♦

Nos tests
sont
formels

3 MASQUES CHIRURGICAUX

	Norme revendiquée	FILTRATION DE PARTICULES > 3 µm		RESPIRABILITÉ (1)	
		À neuf %	Après 10 lavages (2) %	À neuf l/m²/s	Après 10 lavages (2) l/m²/s
1 AUCHAN	EN 14683 type 1	100	100	89	93
2 E.LECLERC	EN 14683 type 1	98	90	343	682
3 PARAPHARMACIE	Aucune (masque de confort)	100	98	208	214

En point de repère, les masques en tissu aux normes Afnor

Filtration

■ Conforme à Afnor catégorie 2 ■ Conforme à Afnor catégorie 1

Respirabilité

■ Faible ■ Conforme ■ Excellente

MASQUE À USAGE NON SANITAIRE CATÉGORIE 1	≥ 90	≥ 90	≥ 96	≥ 96
MASQUE À USAGE NON SANITAIRE CATÉGORIE 2	≥ 70	≥ 70	≥ 96	≥ 96

(1) Perméabilité à l'air pour une dépression de 100 Pa (pascals). (2) Lavage, séchage et repassage.



A. LECOMTE

ÉPICES



Certaines marques nous font voir rouge

Richesse en huiles essentielles, présence d'ingrédients indésirables... Nos analyses sur trois sortes d'épices révèlent une qualité très variable, et pas toujours corrélée au prix.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **DOMITILLE VEY**

Avec leurs couleurs chatoyantes, leurs odeurs enivrantes et leurs saveurs dépayssantes, les épices ont le vent en poupe et se vendent à prix d'or. Elles répondent à l'attrait croissant pour une cuisine à la fois faite maison, exotique et saine. Mais ces extraits de plantes possèdent-ils autant de vertus qu'on le prétend ? Et la qualité est-elle toujours au rendez-vous ?

DES ATOUTS SURESTIMÉS

Les épices bénéficient de nombreux a priori favorables concernant leurs effets sur la santé. Pourtant, il est encore loin d'être démontré que leur richesse en vitamines, en minéraux ou en oligoéléments nous protège, sur le long terme, de quelque maladie que ce soit, étant donné les quantités relativement faibles utilisées dans notre alimentation. Leur intérêt nutritionnel se situe donc ailleurs : en relevant les saveurs de nos plats, elles permettent de diminuer notre dose quotidienne de sel et de rendre plus appétissantes les recettes que l'on concocte chez soi à base de légumes, de légumineuses et de céréales complètes, dont la consommation est fortement recommandée par les autorités sanitaires.

BEAUCOUP DE FRAUDES

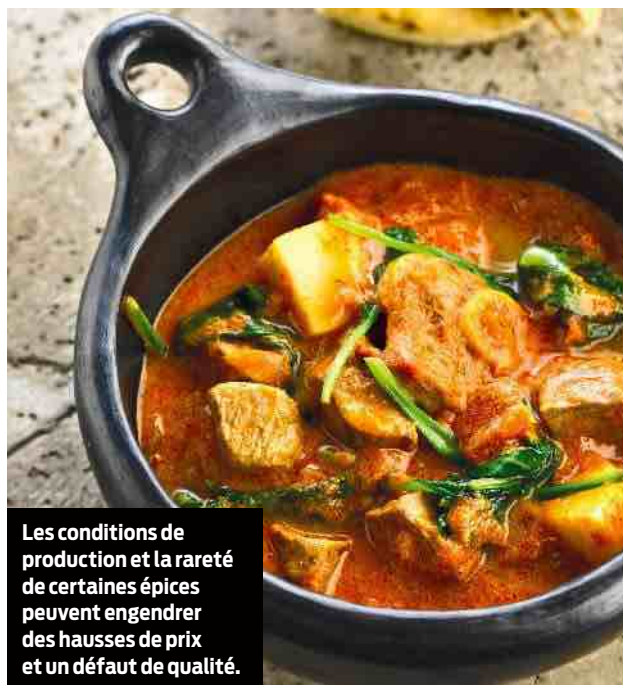
En 2018, une enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a révélé que les épices faisaient l'objet de nombreuses fraudes. Sur 179 substances analysées, la moitié présentait ainsi des non-conformités, telles que la substitution partielle ou totale de certaines épices par toutes sortes de matières de même aspect (autres plantes, fragments de noyaux d'olives ou de fruits à coque...) ou l'ajout de colorants. Des « pratiques frauduleuses » qui, « dans leur grande majorité [...], portent atteinte à la qualité des produits », concluait l'enquête. Les catégories les plus touchées sont le safran et le poivre (lire l'encadré p. 40), suivis par le paprika et le piment (des anomalies ont été décelées dans 54 % des échantillons) et le curry et le curcuma (41 %). D'après la DGCCRF, ces tromperies s'expliquent notamment par le coût élevé des épices, qui rend leur remplacement par d'autres ingrédients particulièrement rentable, mais aussi

par les aléas climatiques perturbant les récoltes auxquels sont fréquemment soumises les régions de production (ce qui peut inciter à choisir un autre composant ressemblant à l'épice insuffisamment disponible).

RÉSULTATS CONTRASTÉS

Nous avons analysé 10 currys, 10 curcumas et 10 paprikas afin de vérifier qu'ils n'étaient pas frelatés. Leur qualité a également été évaluée, à chaque fois selon des critères adaptés à l'épice. Résultat : sur 30 références, une seule obtient des résultats suggérant une possible tromperie. Nos résultats se montrent rassurants par rapport à ceux de la DGCCRF, qui a conduit ses tests plus en amont dans la chaîne de production. Cette différence pourrait donc s'expliquer par le fait que les distributeurs français détectent bien les fraudes. Nous avons cependant observé des écarts de qualité importants selon les produits, qui ne se reflètent pas toujours dans le prix. ♦

>>>



Les conditions de production et la rareté de certaines épices peuvent engendrer des hausses de prix et un défaut de qualité.

THYS/PHOTOCOISINE, LYNX/ICONOTEC-PNS



CURCUMA

Une qualité très inégale

Paré de tous les bénéfices, le curcuma, anti-inflammatoire et riche en antioxydants, protégerait du cancer, des maladies cardiovasculaires... Ces prétendus bienfaits ne sont pas prouvés. Le curcuma apporte surtout aux plats une belle couleur jaune orangé,

due à un pigment qu'il contient naturellement, appelé curcumine. Or, la teneur en cette molécule varie du simple au double selon les lots analysés. La contamination par les mycotoxines (toxines issues de moisissures) et le taux de résidus

de pesticides s'avèrent également inégaux. Enfin, l'examen microscopique a permis d'identifier la présence regrettable de matières végétales autres que du curcuma dans deux produits, mais en quantités suffisamment faibles pour que cela puisse être accidentel.



A. LECOMTE

		Pesticides	Mycotoxines	Respect de la norme d'humidité	Teneur en curcumine	Pureté analysée par microscopie	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX AU KG €
1	ETHIQUABLE CURCUMA MADAGASCAR BIO	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	17,9	★★★	66
2	ALBERT MENÈS CURCUMA	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,5	★★★	42,50
3	AUCHAN BIO CURCUMA MOULU BIO	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,3	★★★	62,80
4	TERRE EXOTIQUE CURCUMA	★★	★★	★★★	★★★	★★★	16,2	★★★	79,20
5	KANIA (LIDL) CURCUMA MOULU	★★	★★★	★★★	★★	★★★	15,9	★★	24,80
6	DUCROS CURCUMA MOULU	★★	★★★	★★★	★★	★★★	15,7	★★	44,60
7	ÉPICÉA CURCUMA MOULU	★★	★★	★★★	★★	★★★	15,6	★★	17,10
8	DUCROS CURCUMA MOULU BIO	★★	★★	★★★	★★★	★★★	15	★★	60,70
9	SAINTE LUCIE CURCUMA MOULU	★★	★	★★★	★★	★★	14	★★	50
10	SAMIA CURCUMA MOULU	■	★★	★★★	★★	★★	12	★	12,60



POIVRE ET SAFRAN

Évitez les formes moulues

Record de fraudes Plus des trois quarts des safrans et près des deux tiers des poivres (en particulier blancs) analysés par les services de la répression des fraudes présentent des anomalies : plusieurs safrans étaient au moins partiellement remplacés par d'autres plantes d'aspect similaire, tandis que certains poivres contenaient de l'amidon, permettant de faire du volume pour pas cher. Des résultats révoltants, mais qui s'expliquent pour le safran, dont le prix est très élevé.



Privilégier les formes non moulues (grains pour le poivre et filaments pour le safran) et les marques connues pourrait être une manière de limiter les risques.



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Nos analyses, variables selon l'épice, ont porté sur de nombreux points (certains résultats corrects pour toutes les références n'ont pas été reportés dans les tableaux).

Authenticité.

Nous avons recherché la présence de colorants interdits, et procédé à des analyses au microscope et par résonance magnétique nucléaire pour déceler d'éventuelles fraudes.

Composition.

Nous avons mesuré, via des analyses physicochimiques,

différents critères de qualité (présence de curcumine et d'huiles essentielles, couleur...). Par simple lecture des étiquettes, les ingrédients peu désirables, comme le sel ou l'amidon, ont été décelés dans les currys.

Contaminants.

Nous avons recherché puis comparé, dans les trois catégories d'épices, la quantité de pesticides et de mycotoxines (toxines issues de moisissures), mais également la nature, plus ou moins préoccupante pour la santé des consommateurs, des substances détectées.



CURRY

Présence d'ingrédients indésirables

En France, le mot « curry » désigne, la plupart du temps, des mélanges d'épices indiens contenant coriandre, cumin, curcuma... et aussi, parfois, des ingrédients beaucoup moins désirables : la moitié des échantillons comporte ainsi du sel, auquel s'ajoutent

même de la farine de pois chiche dans celui d'Albert Ménès et de l'amidon de pomme de terre dans le Kania de Lidl. Le curry de Sainte Lucie intègre, quant à lui, du sirop de glucose. Sur la base de ce critère, mais aussi selon la présence plus ou moins

importante de contaminants (pesticides et mycotoxines) et leur richesse en huiles essentielles (qui donnent leur arôme aux produits), ce sont les trois épices labellisées bio de notre sélection qui arrivent en tête de classement.



A. LECOMTE

		Pesticides	Mycotoxines	Concentration en huiles essentielles	Qualité des ingrédients	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX AU KG €
1	ETHIQUABLE CURRY SRI LANKA BIO	★★★	★★★	★★★	★★★	17,5	★★★	85,30
2	COOK CURRY BIO	★★★	★★★	★★★	★★★	17,4	★★★	80,30
3	BIO VILLAGE (MARQUE REPÈRE) CURRY BIO	★★★	★★★	★★★	★★	17,4	★★★	43,20
4	DUCCROS CURRY POUDRE	★★	★★★	★★★	★★★	15,9	★★	41,70
5	KANIA (LIDL) CURRY	★★	★★★	★★★	★★	15,8	★★	10,20
6	CARREFOUR CURRY	★★	★★	★★	★★★	15,6	★★	13,10
7	SAINTE LUCIE CURRY MADRAS	★★	★★★	★★	★★	15,1	★★	46,40
8	ALBERT MÉNÈS CURRY DOUX	■	★★★	★★	★★	12,7	★★	57,20
9	ESPIG CURRY DOUX	■	★★★	★★	★★	11,9	★	20
10	LA PLANÈTE DES ÉPICES CURRY SELECTION	■	★★★	★★	★★	11,8	★	10,80



PAPRIKA

De nombreuses traces de pesticides

Le paprika est l'épice dans laquelle nous avons retrouvé le plus de traces de pesticides différents, pour certains reconnus perturbateurs endocriniens, cancérigènes et/ou toxiques pour la reproduction. Certes, les teneurs ne dépassent jamais la limite imposée

par la réglementation, et l'exposition du consommateur est d'autant plus faible que les doses d'épices utilisées s'avèrent généralement minimales. Reste que les paprikas bio ne contiennent, eux, aucune trace des plus de 500 substances recherchées. Preuve qu'il n'est pas

toujours indispensable d'épandre ces produits toxiques dans les champs ! Notons enfin que nos analyses suggèrent la présence en quantités non négligeables d'un ingrédient autre que le paprika dans le lot de la marque Cook ; seul résultat de notre test montrant une possible fraude.



A. LECOMTE

		Pesticides	Mycotoxines	Respect de la norme de force du piment	Intensité de la couleur	Respect de la norme magnétique d'humidité	Pureté analysée par résonance nucléaire	Pureté analysée par microscope	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX AU KG €
1	CARREFOUR BIO PAPRIKA BIO	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	16,4	★★★	56,80
2	CARREFOUR PAPRIKA DOUX	■	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	13,1	★★	12,80
3	ALBERT MÉNÈS PAPRIKA PRÉCIEUX DOUX	■	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	12,6	★★	57,20
4	LA CONQUÊTE DES SAVEURS PAPRIKA DOUX	■ ■	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	12	★	29,20
5	COOK PAPRIKA DOUX DE HONGRIE BIO	★★★	★★★	★★★	★★★	■	■	★★★	12	★	44,50
6	SAINTE LUCIE PAPRIKA DOUX	■	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	12	★	39,80
7	KANIA (LIDL) PAPRIKA DOUX	■	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	11,4	★	9,80
8	RUSTICA (MARQUE REPÈRE) PAPRIKA DOUX	■ ■	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	11,3	★	9,80
9	FUCHS PAPRIKA DOUX	■ ■	★★	■	★★	★★★	★★★	★★★	11,1	★	60,80
10	DUCCROS PAPRIKA DOUX	■ ■	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	10,1	★	47,30

LAVE-LINGE FRONTAUX

Nous avons testé 21 appareils selon le protocole habituel. Pour huit d'entre eux, nous avons aussi évalué les performances du programme « éco 40-60 ».

Un nouveau cycle plus économe

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **LAURENT BAUBESTE**



L'UFC-Que Choisir a passé au crible 21 lave-linge. Si les trois Miele monopolisent le podium, d'autres références s'en sortent bien, à un prix moins élevé. Seul point noir, le rinçage, qui reste insuffisant depuis plusieurs années en raison des efforts que doivent faire les fabricants pour limiter la consommation d'eau de leurs appareils, afin qu'ils soient le plus vertueux possible sur le plan environnemental. Suivant la même logique, les industriels cherchent à réduire la consommation électrique des lave-linge. Ils y sont incités par la réglementation européenne, qui va d'ailleurs leur imposer, à partir de mars prochain, un nouveau cycle économe. La future étiquette énergie (décryptée p. 52-54) s'appuiera sur ce programme, censé être plus sobre en eau et en électricité. Appelé

«éco 40-60», il est calibré pour du linge en coton lavable entre 40 et 60 °C. La fourchette, étendue, laisse à chaque constructeur la liberté de choisir à quelle température son cycle tourne.

Notre test traditionnel tient donc désormais compte de ce cycle économe – les résultats ne sont cependant pas détaillés dans le tableau car, pour une première évaluation, seuls 8 modèles (Miele, Bosch, Haier, Indesit, Beko, LG, Candy et Samsung) ont été passés au banc d'essai. Après un remplissage à 80% de la charge maximale, nous avons comparé les performances du programme éco à celles du mode coton 40 °C. L'efficacité de lavage se révèle moins bonne ou presque similaire pour cinq des huit machines, mais meilleure pour les trois autres. Sans surprise, ce sont celles devenues les moins gourmandes en électricité qui lavent moins bien. La consommation d'énergie diminue de 3 à 5% pour deux appareils, de 15 à 28% pour quatre autres et de 40% pour les deux derniers. Enfin, tous les lave-linge rincent encore plus mal avec ce mode qu'avec le coton 40 °C, à cause d'un apport en eau plus faible. Une exception : le Miele, qui se maintient – avec, pour corollaire, l'utilisation d'une dizaine de litres d'eau en plus par cycle. Le critère du rinçage n'est pas pris en compte dans le calcul de la note énergie ; les fabricants ont réduit la consommation d'eau en négligeant l'impact négatif de cette baisse... Enfin, l'essorage et la durée des cycles font jeu égal avec ceux du mode coton 40 °C.

Réduire les rejets de microfibres plastiques

Pollution

À partir de 2025, les lave-linge neufs devront être équipés d'un filtre à microfibres plastiques, en raison des niveaux alarmants de contamination de l'ensemble des rivières, lacs et océans de la planète par des résidus microscopiques de plastiques. Les textiles fabriqués avec des fibres synthétiques (polyester, acrylique...) font partie des sources de pollution. En effet, selon une étude de l'université de Plymouth (Royaume-Uni), plus de 700 000 particules plastiques sont relarguées dans les eaux usées à chaque lavage de 6 kg de linge ! En attendant 2025, le meilleur moyen d'agir est donc de ne plus acheter d'habits comportant des matières synthétiques, y compris ceux issus de bouteilles recyclées (comme les polaires). D'autant que ces microfibres se dispersent aussi dans l'environnement quand les vêtements sont portés au quotidien.



Affichage déroutant

À partir de mars 2021, l'étiquette énergie fera son apparition en magasin, sachant qu'elle figure d'ores et déjà dans les cartons d'emballage des appareils, en plus de l'actuel indice. Comme indiqué plus haut, son calcul reposera uniquement sur le programme éco 40-60, et les exigences renforcées, voire nouvelles, aboutiront au déclassement apparent de tous les lave-linge. Ainsi, la plupart des modèles de classe A+++ (la meilleure jusqu'à présent) pourront écopper de C, D, voire E (l'avant-dernière) sur cet affichage! ♦

TETIANA/ADOBE STOCK

21 LAVE-LINGE FRONTAUX

21 LAVE-LINGE FRONTAUX		EFFICACITÉ DE LAVAGE	DURÉE		CONSUMATION ÉLECTRIQUE Coton h	CONSUMATION ÉLECTRIQUE Synthétiques h	CONSUMATION D'EAU	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20	Capacité maximale coton PRIX €	Distributeur automatique de lessive liquide Essorage maximal kg	Future classe énergétique Classe énergétique tr/min	Pays de fabrication					
			RINÇAGE	ESSORAGE															
1	MIELE WWG660 TWINDOS	★★★	■	★★★	2h39	1h58	★	★★★	★	★	14,7	★★	1299	9	1400	●	A+++	n.i.	Allemagne
2	MIELE WWD120	★★★	■	★★★	2h40	1h58	★	★★★	★	★	14,2	★★	999	8	1400	-	A+++	n.i.	Allemagne
3	MIELE WCI860 TWINDOS	★★★	■	★★★	2h38	2h	★	★★★	★	★★	14	★★	1599	9	1600	●	A+++	n.i.	Allemagne
4	ELECTROLUX EW6F1496RD	★★★	★	★★★	3h20	2h17	★	★★	★	★	13,9	★★	649	9	1400	-	A+++	n.i.	Pologne
5	LG F14V71WHST	★★★	■	★★	4h19	3h03	■	★★	★	★	13,7	★★	849	10,5	1400	-	A+++	n.i.	Chine
6	SAMSUNG WW90T654DLH	★★★	■	★★★	3h24	2h26	★★	★★	★	★	13,6	★★	849	9	1400	-	A+++	A	Pologne
7	BOSCH WAU28S09FF I-DOS	★★★	■	★★★	3h25	2h31	★	★★	★	★★	13,6	★★	799	9	1400	●	A+++	n.i.	Espagne
8	BOSCH WAN28218FF	★★★	■	★★★	3h11	2h29	★	★★	★	★	13,4	★★	649	8	1400	-	A+++	n.i.	Turquie
9	SIEMENS WM14N207FF	★★★	■	★★★	2h59	2h29	★	★★	■	★	13,2	★★	499	7	1400	-	A+++	n.i.	Pologne
10	SAMSUNG WW80TA026AX	★★	■	★★★	3h28	2h27	★★	★★	★	★	13,2	★★	549	8	1200	-	A+++	B	Pologne
11	LG F84V35WHS	★★★	■	★★	4h02	3h05	★	★★★	★	★	13,1	★★	549	8	1400	-	A+++	n.i.	Chine
12	LG F94V51WHS	★★★	■	★★	4h	3h05	★	★★★	■	★	13,1	★★	699	9	1400	-	A+++	n.i.	Chine
13	SAMSUNG WW90TA026AE	★★	■	★★★	3h25	2h27	★★	★★	★	★	13,1	★★	549	9	1200	-	A+++	A	Pologne
14	HAIER HW80-B14979 I-PRO SERIES 7	★★★	■	★★	3h35	2h20	■	★★★	★	★	13,1	★★	549	8	1400	-	A+++	n.i.	Chine
15	WHIRLPOOL FFDD9448BSVFR	★★	■	★★	3h58	2h53	★★	★★	★	★	12,5	★★	579	9	1400	-	A+++	C	Slovaquie
16	INDESIT MTWE81683WKFR	★★	■	★★★	3h34	3h24	★	★★	★	★	12,1	★★	399	8	1600	-	A+++	D	Pologne
17	BEKO WTS7201W	★★	■	★★	3h03	2h14	★	★	★	★	11,9	★	359	7	1200	-	A+++	D	Turquie
18	INDESIT MTWED91483WKFR	★★	★	★★	3h58	3h27	★	★★	★	■	11,8	★	449	9	1400	-	A+++	n.i.	Pologne
19	ESSENTIEL B (BOULANGER) ELF714-2B	★★	■	★★	3h10	2h05	★	★	■	★	11,8	★	349	7	1400	-	A+++	D	Turquie
20	CANDY CSSI414TWMBE	★★	■ ■	★★	3h36	2h19	★★	★★★	■	★	11,6	★	749	14	1400	-	A+++	n.i.	Chine
21	BEKO DWTV6621XW1W	★	■	★★	3h09	2h08	■	★★	■	■	9,1	★	249	6	1200	-	A+++	E	Roumanie

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n.i.: non indiqué



Miele WWG660 TWINDOS
1299 € **14,7/20** | ★★

Rapide, très efficace sur le lavage et de grande capacité, ce Miele est facile d'utilisation (sauf pour le chargement) et d'entretien. De plus, il possède un système de dosage automatique de lessive liquide. Mais il déçoit au rinçage, conséquence de sa faible consommation d'eau. Enfin, corollaire d'un essorage performant, il fait du bruit durant cette phase. La disponibilité des pièces détachées annoncée est de 15 ans. Si le modèle WWD120 présente les mêmes atouts (sauf l'option du dosage automatique), sa contenance en linge est moindre.



Electrolux EW6F1496RD
649 € **13,9/20** | ★★

Ce modèle remplit haut la main sa mission en matière de lavage, même si les cycles s'avèrent un peu longs. Autre avantage : il consomme peu d'eau pour une capacité de chargement importante (9 kg). Certes, il ne fait pas preuve de discrétion pendant l'essorage, mais il se montre efficace. Quant au rinçage, il reste acceptable, bien qu'un peu moins performant en mode synthétiques. L'utilisation et l'entretien, notamment celui du filtre de vidange, sont aisés et les programmes, nombreux.



Siemens WM14N207FF
499 € **13,2/20** | ★★

Il n'y a rien à redire, ce lave-linge lave et essore très bien ; seul le rinçage pêche, que ce soit en programme coton ou synthétiques. Et ses cycles durent longtemps malgré une capacité modeste. Pour autant, la consommation électrique demeure modérée, tout comme celle d'eau. L'appareil est simple d'emploi et sa notice d'utilisation, claire. Ses points faibles : l'accès et l'entretien du filtre de vidange, fastidieux, ainsi qu'un niveau sonore trop élevé, surtout durant l'essorage.

FOURS ENCASTRABLES

Nous avons comparé 16 fours, dont quelques références sans pyrolyse. Ces dernières coûtent moins cher, mais elles ne sont pas à la hauteur.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **LAURENT BAUBESTE**



BURGER/PHANIE

Les modèles sans pyrolyse déçoivent

Bonjour fondants au chocolat, mannalas, cannelés et autres douceurs! Les confinements et l'essor du télétravail ont conduit les Français aux fourneaux. Pour preuve, la forte augmentation des achats de farine, de lait, d'œufs et de sucre à partir de mars 2020. Les fours, présents dans 56 % des foyers de l'Hexagone en 2019 (source: Kantar TNS), en ont aussi profité. Selon Le groupement des marques d'appareils pour la maison (Gifam), leurs ventes ont connu une croissance à deux chiffres après le premier confinement, due notamment au report des projets de cuisine.

Réussir nos tests, ce n'est pas du gâteau

Notre protocole de test fait la part belle à des gourmandises de tailles différentes, cuites sur un ou deux niveaux.

Ces multiples essais servent à évaluer plusieurs critères. Ainsi, les petits gâteaux ont besoin d'une bonne répartition de la chaleur, pour une cuisson uniforme où qu'ils soient posés sur la grille. Les grandes pâtisseries, elles, nécessitent un apport de chaleur plus important, afin d'être cuites jusqu'au cœur. Lorsqu'on opère sur deux niveaux, l'exigence s'accroît: les gâteaux doivent obtenir des résultats similaires qu'ils soient placés sur le gradin supérieur ou inférieur. Et puisqu'il n'y a pas que les desserts qui comptent dans la vie, nous enfourmions également un poulet, en vérifiant la coloration et le degré de cuisson. À la sortie du four, il doit afficher une

5 POINTS CLÉS

- 1. Les prix** varient fortement et ne sont pas corrélés à la qualité.
- 2. Un four s'utilise souvent :** surveillez sa consommation électrique.
- 3. Convection naturelle, chaleur tournante, vapeur :**

les modes de cuisson dépendent des plats que vous cuisinez.

4. Le nettoyage par pyrolyse s'avère le plus efficace.

5. Vérifiez les accessoires (grilles...) : les fabricants sont plus ou moins généreux.

MADE IN FRANCE Rosières délocalise

Un seul four de notre test, le Rosières, est fabriqué en France. Mais plus pour longtemps. La marque, passée sous pavillon chinois depuis le rachat de sa maison mère Candy Hoover par Haier en 2019, a annoncé, cet été, la délocalisation en Turquie de sa production. Cette dernière était jusqu'ici assurée dans une usine

de Lunery (18), dont la fermeture entraîne la suppression de 72 emplois. « Les coûts d'assemblage sont élevés, alors que les ventes ont baissé de 40 % entre 2016 et 2019 », s'est justifié le directeur général de Haier Europe, Yannick Ferling, auprès du site de *L'Usine nouvelle*. Les derniers constructeurs français de fours pour le grand public

sont Sauter et De Dietrich (groupe Brandt), dont les ateliers se trouvent dans la banlieue d'Orléans (45). Notre sélection n'en comporte pas ce mois-ci, car les marques renouvelaient leurs modèles au moment de nos essais, mais notre site Internet, Quechoisir.org, propose le comparatif de la quasi-totalité de leur gamme précédente.

température minimale de 85 °C. Les toasts permettent, quant eux, de juger l'efficacité du gril.

Pour la première fois, nous avons testé des modèles ne disposant pas de système de nettoyage par pyrolyse – qui fonctionne en faisant grimper la température de la cavité jusqu'à 500 °C. L'absence de cette option se traduit par une réduction de la facture (100 € de moins chez Ikea, 270 € chez Bosch), mais les performances en pâtissent, notamment concernant le respect de la température demandée et de sa stabilité. La facilité d'emploi s'en trouve aussi affectée, puisque le nettoyage sans pyrolyse se révèle fastidieux. Ainsi, même si le Bosch HBF133BR0 s'en sort correctement sur ce critère, grâce à son revêtement émaillé de bonne qualité, il reste difficile (voire impossible) de bien nettoyer la paroi supérieure, derrière l'élément chauffant. Le choix d'un appareil sans pyrolyse doit donc être réservé aux foyers utilisant rarement un four et qui seront peu touchés par ces limites. ♦

16 FOURS ENCASTRABLES

16 FOURS ENCASTRABLES

		PERFORMANCES						UTILISATION					APPRECIATION GLOBALE			Mode de nettoyage pyrolyse	Nombre de grilles	Pays de fabrication		
		CUISSON		DURÉE DE PRÉCHAUFFAGE (SANS/AVEC BOOSTER)		Stabilité de la température (175 °C)	DURANT LA CUISSON	CONCOMMODATION APPRECIATION	Facilité d'emploi	Niveau sonore										
		Petits gâteaux	Grands gâteaux	Volaille	Toasts						Mode convection naturelle (200 °C)	Mode ventilé (175 °C)								
													min	min						
													Note sur 20	Prix €						
1	BOSCH HBA5785S6	★	★★	★★★	★★	10'54/6'12	6'15/3'35	★★★	★★★	★★	★	★★	★★	★★★	14,4	★★	749	●	1	Espagne
2	SIEMENS HB578ABS0	★★	★★	★★	★★★	10'30/6'30	6'17/4'12	★★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	14,3	★★	699	●	1	Espagne
3	NEFF B6AVH7ANI	★★	★★	★★★	★★	9'37/6'04	6'40/4'02	★★★	★★★	★★	★	★★	★★	★★★	14,3	★★	1299	●	1	Allemagne
4	BOSCH HBA374BB0	★★	★★	★★★	★★	9'45	6'11	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	13,9	★★	699	●	1	Espagne
5	WHIRLPOOL W70S44SIP BL	★★	★	★★★	★★★	7	5'07	★	★★★	★★	★	★★	■	★	13,6	★★	799	●	2	Italie
6	SAMSUNG DUAL COOK FLEX NV75N7677RS	★★	★★	★★★	★★★	9'30/5'06	6'21/4'30	★	★★★	★★	■	★★	★★	★★★	13,6	★★	899	●	1	Malaisie
7	IKEA MATTRADITION 903.702.09	★★	★★	★★★	★★	12'04	5'13	★	★★★	★★	★★	★	★★	★★★	13,6	★★	399	●	2	Pologne
8	ASKO OP8664S	★★	★★	★★★	★★★	13'07/6'38	8'04/5'45	★★	★★★	★★	■	★★	★★	★★★	13,5	★★	999	●	1	Slovénie
9	ELECTROLUX INTUIT EOD6P60X0	★★	★★	★★★	★★	12'24	5'49	★	★★	★★	★	★★	★★★	★★★	13,1	★★	679	●	2	Italie
10	ROSIÈRES RFZPD7886IN WIFI	★	★★	★★★	★	8'15	5'07	★★	★★	★★	★	★	★	★	13,1	★★	699	●	2	France
11	FAURE FOPED7X1	★★	★★	★★★	★★	12'26	5'42	★★	★★	★★	★	★	★★	★★★	13,1	★★	499	●	1	Italie
12	MIELE H 2265-1 BP	★★	★	★★★	★★	13'35	8'30	★★★	★★★	★★	■	★★	■	★★★	12,9	★★	999	●	1	Allemagne
13	BOSCH HBF133BR0	★★	★★	★★	★★	9'15	6'50	★	■	★★	★	★★	★	★★★	12,5	★★	429	-	1	Turquie
14	CANDY FCTS896X WIFI SIMPLY	★	★	★★	★	8'20	7'05	★★	★	★★	★	★	★★	★	11,9	★	549	●	1	Turquie
15	IKEA MATÅLSKARE 403.687.65	★★	★	★★★	★★	7'18	5'48	■	■	■	★	★	★★	★	11,9	★	299	-	1	Pologne
16	THOMSON (DARTY) TMFC70IX	★	★	★★★	★	12'30	8'18	■	★	★	■	★	★★	★★	10,1	★	419	-	1	Chine

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non



Bosch HBA5785S6
749 € 14,4/20 | ★★

Ce four de 71 litres, vendu chez Darty, offre cinq niveaux de cuisson (gradins amovibles). La température demandée est très bien respectée et reste stable, ce qui évite les écarts. Nous relevons une durée de préchauffage correcte avec le booster : 3 minutes 35 s en mode ventilé et 6 minutes 12 s en convection naturelle. Hormis une faiblesse sur les petits gâteaux, les essais de cuisson sont réussis. L'utilisation est globalement satisfaisante et le nettoyage, facile. Ce modèle peut être piloté par une application.



Siemens HB578ABS0
699 € 14,3/20 | ★★

Voici un modèle de 71 litres, avec cinq niveaux de cuisson, qui gère bien la température souhaitée. En lançant le mode booster, le préchauffage est rapide : 4 minutes 12 s en mode ventilé (6 min 17 s sans booster, non activé par défaut) et 6 minutes 30 s en convection naturelle (10 min 30 s, sans). Autre atout, l'efficacité du gril, qui dore uniformément toute la grille. La cuisson des gâteaux et du poulet est bonne. L'entretien ne pose pas de problème. Notre seul regret : le bandeau de commande et la programmation ne sont pas très intuitifs.



Ikea MATTRADITION 903.702.09
399 € 13,6/20 | ★★

Côté fonctionnalités, cet appareil de 71 litres au look rétro est plutôt chic : il n'offre que sept modes de cuisson et pas d'afficheur ou de départ différé. Seul un bouton au centre du bandeau permet de programmer une durée au bout de laquelle une sonnerie retentit, sans arrêter la cuisson. Ce four cuit très bien la volaille. Pour les gâteaux et les toasts, ses performances sont satisfaisantes. Quant au préchauffage, c'est le grand écart entre le mode ventilé rapide et la convection lente. Bon point : la faible consommation électrique durant la pyrolyse.

IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

La plupart des modèles présents sur le marché impriment vite et bien toutes sortes de documents. Mais ces appareils coûtent de plus en plus cher à l'achat.



C'est la valse des étiquettes

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NEIL MCPHERSON**

Les confinements successifs n'ont pas souri aux Français voulant faire l'acquisition d'une imprimante. Les relevés de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir montrent que le prix de vente des modèles grand public a augmenté de 23% lors du premier épisode, de mars à mai, puis est resté stable, avant d'enfler à nouveau de 14% pendant les premières semaines du deuxième

confinement. Entre le début de l'épidémie de Covid-19 et la mi-novembre, en moyenne, le coût de ces machines a bondi de 50%! Cette tendance inflationniste s'explique par un double phénomène: la disparition de nombreuses références d'entrée de gamme et la hausse des tarifs des équipements encore disponibles à la vente. Quoi qu'il en soit, pour le consommateur, le constat est le même: s'il veut s'offrir une imprimante

personnelle, il doit y mettre le prix. La bonne nouvelle, c'est que les appareils présents sur le marché valent le coup. Notre test montre en effet que la plupart des modèles à jet d'encre répondent aux besoins des utilisateurs. Certes, il peut arriver que certains travaillent moins rapidement et que la qualité d'impression varie mais, in fine, il y a peu de chances que vous soyez déçu par leurs performances. ♦



ENCRE SUR ABONNEMENT

Les solutions Instant Ink de HP et ReadyPrint Flex d'Epson font miroiter une simplicité d'utilisation et des économies qui ne sont pas forcément au rendez-vous.

Le principe

Les systèmes d'approvisionnement en encre, comme Instant Ink de HP ou ReadyPrint Flex d'Epson, vous permettent de vous faire livrer à domicile les cartouches dont vous avez besoin; à condition d'avoir souscrit un abonnement. Vous n'avez rien à faire, tout est automatique. Il suffit de disposer d'une imprimante compatible connectée à Internet, dans laquelle vous installerez les consommables reçus. Cette solution repose sur un contrôle par le fabricant

des niveaux d'encre et du nombre de pages imprimées, dont dépend le prix du forfait: 2,99 € pour 50 pages par mois, 4,99 € pour 100 pages, etc.

Les atouts

Vous n'avez plus besoin de courir les magasins et vous ne risquez plus de tomber à court d'encre. En outre, les frais de livraison sont inclus, vous pouvez changer de formule dès que vous le souhaitez et chaque page est comptabilisée de la même manière, que vous imprimiez du texte ou une photo, en noir ou en couleur.

Les inconvénients

Les tarifs ont beau sembler raisonnables, en fait ils pèsent lourd. Des suppléments ne sont pas à exclure, les pages imprimées au-delà du forfait étant facturées 1 € les 10. Les pages non imprimées, elles, sont reportées sur le mois suivant, jusqu'à une certaine limite au-delà de laquelle on les perd. Vous n'êtes pas, non plus, à l'abri d'un souci de livraison ou d'une coupure de l'accès à Internet bloquant l'impression. Certes, vous pouvez remettre des cartouches achetées dans le commerce,



mais il faut toutes les changer, sinon les pages continueront à vous être comptabilisées.

Notre avis

Ces solutions sont souples mais vous rendent captif. Et avec le prélèvement automatique, vous n'avez plus forcément conscience de ce que vous dépensez. Ces services s'adressent surtout à ceux qui ne veulent pas s'embêter avec l'achat de cartouches et qui impriment régulièrement.



Canon PIXMA TS6350
110 €

14,8/20 | ★★

Cette Canon offre le meilleur compromis de notre sélection. Elle propose de belles impressions en un minimum de temps, et ce quel que soit le document d'origine. En plus, elle est simple d'emploi et possède plusieurs fonctionnalités utiles, comme l'impression recto verso, deux bacs d'alimentation d'une capacité de 100 feuilles chacun et une connectivité filaire (USB, pas d'Ethernet) ou sans fil, via le wifi ou le Bluetooth. Son prix à l'achat et ses coûts d'impression restent raisonnables, même si ces derniers peuvent grimper en cas d'utilisation trop occasionnelle.



Canon PIXMA TS5350
80 €

13,9/20 | ★★

Si la Pixma TS5350 met un peu plus de temps pour imprimer certains documents et que la qualité n'est pas toujours aussi bonne qu'avec la TS6350, notamment en ce qui concerne les photos, elle n'a pas à rougir de ses performances. Surtout, elle est vendue moins cher que sa grande sœur alors qu'elle intègre les mêmes équipements. Ses coûts d'impression maîtrisés en usage occasionnel la rendent idéale pour ceux qui s'en servent peu. Notez que les trois couleurs primaires sont réunies dans une cartouche unique, qu'il faut remplacer dès que l'une d'elles vient à manquer.

CONSUMERS UNION OF US

20 IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS (JET D'ENCRE)

20 IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS (JET D'ENCRE)		COÛT DE L'IMPRESSION			IMPRIMANTE						SCANNER			COPIEUR			BRUIT	APPRECIATION GLOBALE		ENCRE			PRIX	Imprimante à réservoir d'encre	abonnement	Encre sur abonnement																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
		10 pages de texte noir A4	Photo 10 x 15 cm occasionnel noir A4	Surcoût usage occasionnel noir A4	Texte noir 5 p. A4	Texte et images 1 p. A4	Photo couleur A4 avec marge	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité		Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée					Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité	Durée	Qualité

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
■ médiocre ■ mauvais
● oui - non n. a. : non applicable
🔴 Jet d'encre couleur
⬛ Jet d'encre monochrome

! SURCÔUT USAGE OCCASIONNEL À prendre en compte si vous imprimez peu. Un surcoût de 100 % signifie qu'une page vous revient deux fois plus cher que lorsque vous utilisez régulièrement l'imprimante.

ENCRE La plupart des modèles sont compatibles avec les services d'abonnement Instant Ink de HP ou ReadyPrint d'Epson. Les autres fonctionnent sans cartouche grâce à un système de réservoirs à remplir.



DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le remède peut-il être trouvé ?

Alors que la lutte contre le démarchage téléphonique traîne des pieds, nous avons testé plusieurs solutions qui permettraient aux consommateurs de retrouver leur tranquillité. L'une d'entre elles a montré son efficacité.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **GRÉGORY CARET**

Comme plus de 99% des Français, vous en avez ras le bol du démarchage téléphonique ? Les prospecteurs qui vous téléphonent à toute heure de la journée pour vous proposer d'isoler votre logement, vous faire souscrire une assurance ou consulter une voyante vous rendent dingue ? On vous comprend. Avec cinq appels, en moyenne, reçus par semaine, parfois beaucoup plus, les ménages ne se sont jamais sentis aussi harcelés. Des mesures ont pourtant été prises pour lutter contre ce fléau. Mais qu'il s'agisse de la liste d'opposition Bloctel, de la loi

Cordier visant à mieux encadrer cette technique de prospection commerciale ou de la consultation menée sous l'égide du Conseil national de la consommation (CNC), aucune n'a permis de résoudre le problème, les professionnels du secteur parvenant à paralyser toute initiative susceptible de leur mettre des bâtons dans les roues. Un nouveau texte, plus ambitieux, a été adopté en juillet dernier (QC n° 594) : désormais, le montant des sanctions peut atteindre entre 75 000 € et 375 000 € selon les cas, et le démarchage téléphonique en matière de rénovation énergétique est interdit.

Finis, en principe, les coups de fil pour l'isolation à 1 € ! (lire aussi p. 16). De leur côté, certaines dispositions attendent toujours la signature de décrets d'application, comme la mise en place de plages horaires pendant lesquelles le démarchage sera autorisé ou encore la rédaction d'une charte des bonnes pratiques.

Plus ou moins efficaces

Face au manque de résultats, des professionnels ont exploré d'autres voies. Certains opérateurs ont ainsi mis à la disposition de leurs abonnés des options pour bloquer les appels intrusifs, et des industriels ont inventé des outils permettant, selon eux, aux foyers français de retrouver leur tranquillité. Mais ces solutions sont-elles vraiment efficaces ?

Pour le savoir, des testeurs bénévoles de l'UFC-Que Choisir, eux-mêmes victimes de démarchage téléphonique, en ont évalué plusieurs. Nous leur avons demandé, dans un premier temps, de comptabiliser le nombre d'appels non sollicités qu'ils recevaient. Puis d'installer l'une des solutions retenues et de recenser à nouveau les coups de fil intempestifs. Certes, les résultats doivent être pris avec précaution ; un tel test ne suffit pas pour déterminer, à coup sûr, combien d'appels liés au démarchage ont été stoppés grâce à ces



GLOSSAIRE

Liste noire

Elle recense les numéros ou les catégories de numéros de téléphone (par exemple, tous ceux commençant par 08) à bloquer.

Liste blanche

Elle contient les seuls numéros qui peuvent être

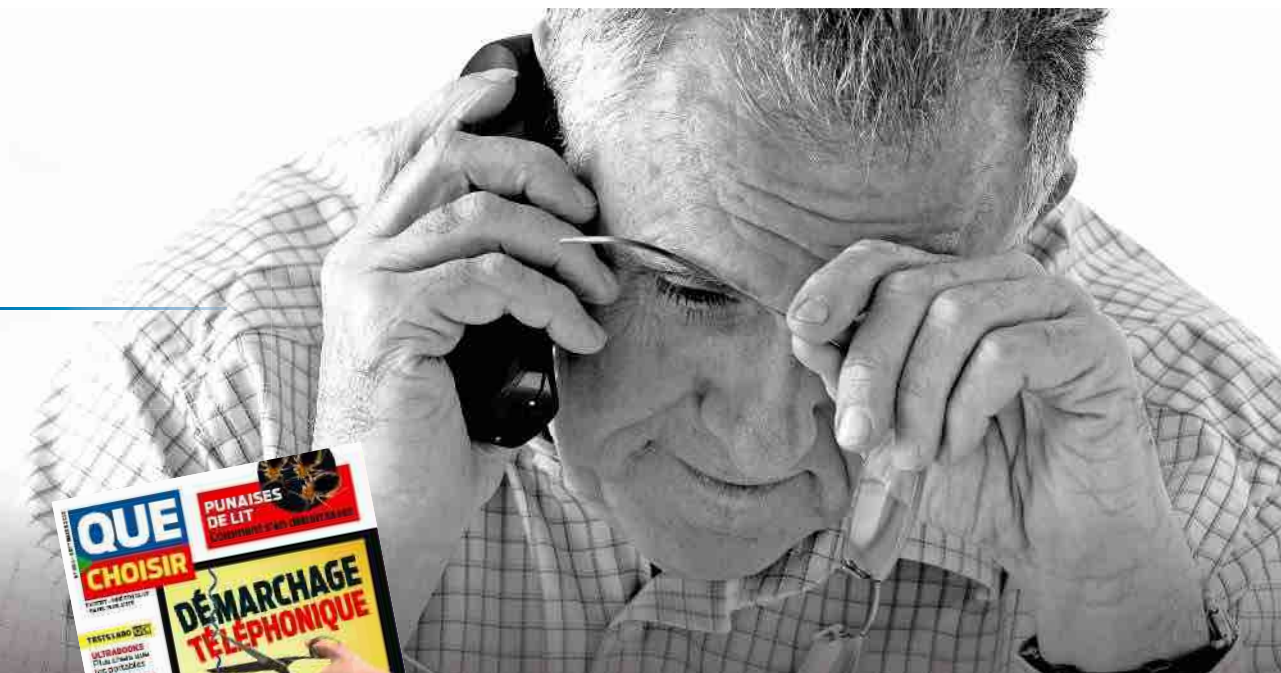
acheminés, tous les autres étant repoussés automatiquement.

Démarchage téléphonique

Technique de prospection qui consiste à passer par le téléphone pour vendre des produits ou des services.

Appels frauduleux

Eux aussi peuvent être à l'origine de coups de fil non sollicités. Il s'agit, le plus souvent, de tentatives d'escroqueries visant à vous faire appeler un numéro surtaxé ou à récupérer vos données personnelles.



M. GALLARD/REA

Le démarchage téléphonique, une « plaie » pour une large majorité de Français, comme le montrait notre enquête de septembre 2020.

outils. Mais il fournit tout de même de précieuses indications. On constate notamment que ceux qui s'appuient sur un système de liste noire, avec des numéros à bloquer, montrent vite leurs limites... Et pour cause, les démarcheurs possèdent tellement de lignes, et les renouvellent si souvent, qu'il est impossible de toutes les répertorier! En outre, pour identifier un numéro utilisé à des fins de téléprospection, il faut que celui-ci ait déjà servi, car ce n'est qu'une fois repéré qu'il sera ajouté à la liste noire. Enfin, cette dernière doit parvenir à déjouer le *spoofing*, technique consistant à faire apparaître sur votre écran un numéro qui n'est pas celui de l'appelant. Or, rares sont les dispositifs qui réussissent à détecter et à « neutraliser » les coups de fil passés via ces numéros usurpés... Certains offrent la possibilité de créer une liste de numéros qui seront les seuls à être acheminés (liste blanche). Ce procédé a prouvé son efficacité, mais il est très restrictif : plus aucun correspondant inconnu ne peut vous joindre.

PANASONIC KX-TGH720

La solution miracle

Ce téléphone fixe se vante de stopper 99 % des appels liés au démarchage. Il y avait de quoi douter, et pourtant ça fonctionne...

COMMENT ÇA MARCHE

Ce téléphone sans fil classique intègre une fonctionnalité qui bloque les appels liés au démarchage. Le système est simple : l'interlocuteur qui tape votre numéro entend une voix lui demandant d'appuyer sur une touche du clavier. S'il s'exécute, la communication est transférée et le téléphone sonne. Dans le cas contraire, elle est rejetée. Ce procédé permet de s'assurer que le correspondant est une vraie personne et non un de ces robots composant automatiquement les numéros utilisés par les centres d'appels.

L'EFFICACITÉ

Un « remède miracle », voilà comment l'une des testeuses de l'UFC-Que Choisir a qualifié cet appareil. Et pour cause, après son installation, les appels liés au démarchage ont presque tous disparu. Parfois, certains parviennent à passer à travers les mailles du filet, mais ils sont rarissimes. Attention cependant :



A. LECOMTE

le fait de devoir presser une touche peut inquiéter quelques correspondants « autorisés », qui préfèrent raccrocher. Il est néanmoins possible de préenregistrer leurs numéros, de manière à ce que leurs communications soient acheminées sans filtre préalable. Qui plus est, tout appelant ayant tapé une fois le chiffre demandé n'aura pas à renouveler l'opération les fois suivantes.

NOTRE AVIS

La solution est simple et visiblement efficace. En plus, le combiné se met à la place du téléphone habituel. Il faut tout de même déboursier une cinquantaine d'euros pour l'acheter et penser à activer la fonctionnalité antidémarchage, qui n'est pas effective par défaut. La procédure n'est pas très simple, mais elle ne doit être réalisée qu'une fois.

>>>

>>> Plutôt que de se référer à une telle liste, d'autres solutions proposent un filtrage des communications: ce type de système demande à l'appelant de s'identifier. In fine, les résultats sont très variables. Alors que les personnes ayant activé l'option Stop secret d'Orange ont continué à

Les systèmes de filtrage des communications demandent à l'appelant de s'identifier

recevoir des coups de fil indésirables, celles ayant installé le téléphone Panasonic KX-TGH720 les ont vus disparaître quasiment du jour au lendemain!

Vers un blocage en amont

Orange, Free et les autres opérateurs cherchent également à bloquer les appels avant même de les acheminer vers l'appareil du destinataire. S'ils n'ont pas légalement le droit de stopper ceux liés au démarchage, qui sont autorisés, ils peuvent essayer d'intercepter les communications frauduleuses incitant leurs abonnés, sous un prétexte fallacieux, à rappeler un numéro surtaxé, à souscrire un contrat ou à fournir leurs coordonnées bancaires. Déceler ces coups de fil malveillants est toutefois loin d'être évident. Si les opérateurs parviennent à en identifier certains, notamment ceux émis de l'étranger, beaucoup passent à travers les mailles du filet. La loi Naegelen, votée en juillet dernier, a donné aux entreprises des télécoms des moyens supplémentaires pour lutter plus efficacement contre ces appels abusifs. Mais il faudra encore attendre plusieurs mois avant que les éventuels effets de cette mesure ne se fassent sentir. ♦

LES AUTRES BONS RÉFLEXES

- # **Ne faites pas figurer** votre numéro dans l'annuaire.
- # **Ne diffusez pas** votre numéro.
- # **Ne cochez pas** n'importe quelle case quand vous donnez vos coordonnées.
- # **Envisagez de changer** de ligne ou de vous passer de téléphone fixe.

SOLUTIONS D'ORANGE ET DE FREE

Des effets à la marge

Conscients de la lassitude de leurs abonnés, les deux opérateurs ont développé des systèmes maison pour bloquer les appels liés au démarchage. Le résultat est mitigé.



COMMENT ÇA MARCHE

Chez Orange, quand l'option Stop secret est activée, une voix demande à chaque appelant de décliner son identité. Si le nom est identifié, la communication est acceptée et le téléphone sonne. Le destinataire peut alors choisir de décrocher ou non. Le dispositif permet aussi de créer une liste blanche de correspondants qui n'auront pas à s'identifier, même s'ils téléphonent en numéro masqué. Free, de son côté, propose d'office un filtrage des appels non sollicités censé les bloquer. Celui-ci repose sur un système de liste noire gérée par l'opérateur. SFR et Bouygues Telecom ne disposent d'aucune solution spécifique.

L'EFFICACITÉ

Une fois l'option Stop secret installée, une baisse des appels liés au démarchage a été constatée, mais elle était limitée. L'un de nos bénévoles assure même que son téléphone continuait à sonner avant de basculer la communication sur répondeur. Un peu embêtant pour un service facturé 2 € par mois. Chez Free, comme le filtrage est proposé d'office (et gratuit), il n'a pas été facile d'évaluer son efficacité. Mais, malgré son activation, nos testeurs ont reçu des coups de fil de téléprospection.

NOTRE AVIS

Si ces solutions semblent avoir un effet sur le nombre d'appels non sollicités, on est loin de la tranquillité absolue.

BLOQUEURS D'APPELS

Chers pour ce que c'est

Des sociétés ayant flairé le bon filon ont créé des appareils censés « neutraliser » les appels indésirables. Nous en avons testé deux: le Clibase V6 Premium et le Call Blocker V10000.



COMMENT ÇA MARCHE

Une fois installé entre la box (ou la prise) et le combiné, le bloqueur stoppe les appels provenant de numéros recensés sur une liste noire alimentée par l'utilisateur lui-même, soit en notant ceux qu'il souhaite voir bloqués, soit en appuyant sur un bouton à chaque fois qu'il reçoit un appel indésirable.

L'EFFICACITÉ

Elle est limitée et ce n'est pas vraiment étonnant, tant les démarcheurs sont nombreux et changent régulièrement

de numéro. L'effet pourrait toutefois être plus significatif à plus long terme.

NOTRE AVIS

L'efficacité du Clibase V6 Premium et du Call Blocker V10000 n'est pas suffisamment probante pour conseiller ces boîtiers vendus une cinquantaine d'euros, qui occupent de la place près du téléphone et sont reliés 24 heures sur 24 à une prise électrique.

À noter: depuis notre test, la société Clibase a stoppé son activité.

VOITURE ÉLECTRIQUE

L'occasion d'y penser

Un bonus écologique de 1 000 € pour l'achat d'un véhicule électrique d'occasion sans condition de revenus, c'est appréciable. Mais cela n'exonère pas des vérifications d'usage !

— Par **YVES MARTIN**

Si les prix des voitures électriques neuves restent plutôt élevés, ceux pratiqués sur le marché de l'occasion s'avèrent encore plus intéressants que pour les véhicules thermiques. Par exemple, le site Aramisauto.com, qui enregistre, depuis le début de l'année, une progression de 218 % des recherches d'automobiles électriques, propose une Renault Zoe neuve à 32 000 €, alors qu'un modèle de 2014, affichant 35 196 km au compteur, coûte 7 790 €⁽¹⁾ ; soit 6 790 € une fois déduit le bonus écologique de 1 000 €, applicable dès le 1^{er} janvier 2021.

Une mécanique mieux préservée

Sur Aramisauto.com, les véhicules sont contrôlés avant la vente, ce qui n'est pas le cas avec un particulier. Mais rassurez-vous, l'achat d'une voiture électrique de seconde main se révèle moins risqué que celui d'un modèle à moteur thermique. D'une part, parce que grâce à la présence d'un système de récupération d'énergie au freinage et à une conduite plus souple, les éléments mécaniques sont globalement moins sollicités, donc moins usés que sur une auto classique. D'autre part, parce que la mécanique est beaucoup plus simple : pas de boîte de vitesses ni d'embrayage, pas d'huile, de filtre ni de bougies. Il faudra tout de même vérifier, visuellement puis lors d'un essai routier, les freins, les pneus, les suspensions, etc., ainsi que les équipements de confort tels que la climatisation, le système de navigation, les vitres électriques... Mais aussi, et surtout, une pièce essentielle : la batterie.

Selon les estimations, celle-ci perdrait 2,3 % de sa capacité chaque année. De plus, sa « réceptivité » à la charge diminue avec les recharges successives. C'est d'autant plus vrai si l'on procède à de nombreuses charges rapides, lesquelles sont réputées pour « fatiguer » la batterie plus vite. Dès lors, préférez une voiture qui a été le plus souvent rechargée « calmement » à la maison.

Bilan de santé

Contrairement à l'état d'un moteur thermique, il est assez difficile de jauger celui d'une batterie au moment de l'achat. Certes, on peut parcourir une centaine de kilomètres après une charge complète et mesurer l'autonomie restante. Mais ce n'est guère précis. Mieux vaut demander au vendeur le *State of Health* ou « état de santé » (SOH). Il s'agit d'un diagnostic réalisé par un professionnel.

Assurez-vous de la présence du câble de recharge et vérifiez qu'il est en bon état

Il fournit un certificat indiquant, en pourcentage, l'état de la batterie. Sachant que celle-ci est garantie par le constructeur (en général, huit ans ou 160 000 km, pour une capacité minimale de 70 %), vous avez la possibilité de réclamer son remplacement en cas de non-conformité. Si la batterie est en location (comme c'est le cas pour les premières Renault Zoe), le contrat peut se transmettre ; vous devrez le renégocier avec le fabricant. Assurez-vous enfin de la présence du câble de recharge et examinez-le soigneusement (aspect des connecteurs, craquelures, coupures...). ♦

(1) Hors location de la batterie.



TITIRIMINE

ÉTIQUETTE ÉNERGIE

Une révision pour plus de clarté

L'étiquette énergie fait peau neuve. À partir du 1^{er} mars, plusieurs familles de produits verront leurs performances notées de manière plus sévère, sur une échelle de A à G. Certains emballages contiennent déjà cette nouvelle fiche.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Si vous avez renouvelé un de vos appareils électroménagers au cours des derniers mois, peut-être avez-vous été étonné de trouver, dans son carton, une étiquette énergie – cette fiche qui résume les caractéristiques d'un produit et, en particulier, ses performances énergétiques – différente de celle collée sur l'emballage. C'est le cas de Patricia, de Coulommiers (77), qui a acquis un lave-linge Electrolux en septembre. « À l'intérieur, dans une pochette, étaient insérées l'étiquette énergie (la même que celle apposée sur la machine en magasin), qui classe l'appareil A+++, et une autre fiche, où il écope d'un E. Bizarre, non ? Je suis très surprise et aimerais savoir quelle machine j'ai réellement achetée », nous a-t-elle écrit. Nous l'avons rassurée. Il n'y a rien de bizarre là-dedans, il s'agit plutôt d'un manque de pédagogie de la part de la marque.

L'explication est simple : l'étiquette énergie va prochainement évoluer pour plusieurs familles de produits (lire l'infographie p. 53), dont les lave-linge ; Electrolux a pris un peu d'avance en glissant la nouvelle mouture dans ses cartons dès la rentrée dernière, afin de faciliter sa gestion des stocks et le travail des distributeurs. Comme celle-ci n'entrera en vigueur qu'au 1^{er} mars, les vendeurs ont interdiction de l'afficher en rayon avant cette date. À compter de cette échéance, ils disposeront de deux semaines pour remplacer les étiquettes en magasin et sur les packagings des appareils (en collant la nouvelle par-dessus l'ancienne). Mais, puisque les vendeurs ne peuvent pas ouvrir les emballages, les fabricants ont été autorisés à y intégrer les deux versions de manière transitoire.

Les frigos de classe inférieure à A+ ont été interdits à la vente en 2012, même si cette échelle figure toujours sur l'étiquette

Si Patricia a été surprise, voire inquiète à l'idée d'avoir été trompée, c'est surtout parce que la référence qu'elle avait choisie recevait jusqu'à présent la meilleure note, un A+++, et qu'elle récolte aujourd'hui un E, sur une échelle de A à G. Pour comprendre cette dégringolade, il faut revenir à la création de l'étiquette énergie et aux raisons de sa révision.

Fini, les appareils notés A+++

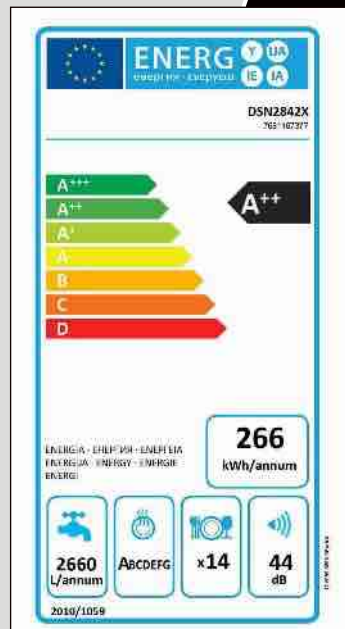
Lors de sa mise en place, en 1994, la notation énergétique évaluait les performances des produits en la matière, sur une échelle de A à G. Mais, au fil des années, la qualité globale des équipements a progressé. La plupart d'entre eux ont atteint la classe A, voire l'ont dépassée. Pour que les acheteurs puissent continuer à différencier les modèles, les notes A+, A++ et A+++ ont été ajoutées. Tant et si bien qu'en 2017, plus de 90 % des appareils obtenaient un score supérieur à la classe A. En parallèle, les machines les plus énergivores ont été proscrites. L'exemple des réfrigérateurs est révélateur. Les frigos de classe inférieure à A+ (donc, ceux notés de A à G) ont été interdits à la vente en juillet 2012, même si cette échelle figure toujours sur l'étiquette. Un consommateur non avisé qui craque pour une référence dotée d'un A+ risque, par conséquent, de croire qu'il achète l'une des plus performantes du marché, alors qu'il s'agit en fait d'un modèle ayant récolté la moins bonne note !

Pour rendre l'étiquette à nouveau compréhensible pour le commun des mortels, la Commission européenne a proposé de revenir au système initial étalonné de A à G – sous l'impulsion d'organisations environnementales et d'associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir, qui réclamaient cette réforme depuis des années. L'efficacité énergétique de tous les équipements concernés a été recalculée en fonction de cette nouvelle échelle. Les auteurs de la révision ne se sont pas contentés de durcir les niveaux attendus, ils ont aussi, parfois, fait évoluer la façon dont ceux-ci sont >>>

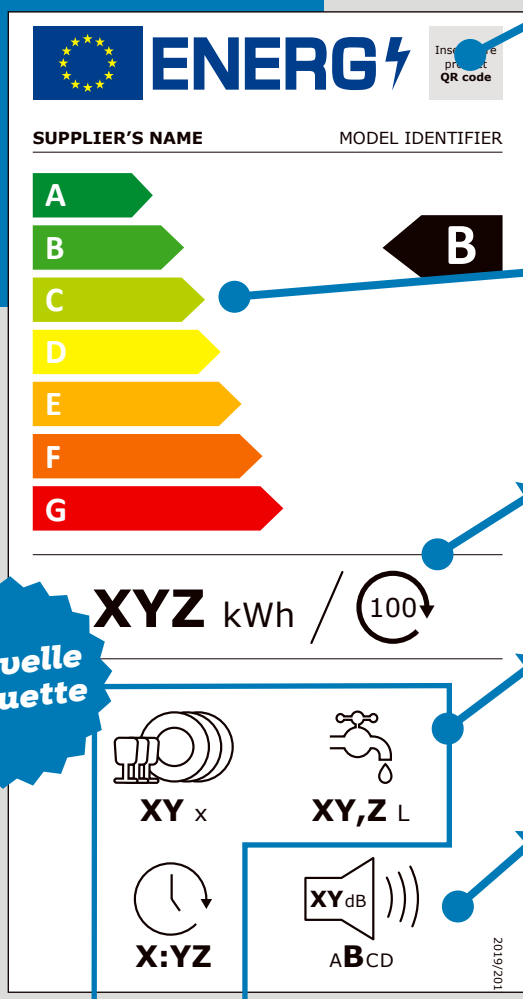
Comment l'étiquette évolue

La nouvelle étiquette énergie fera son apparition dans les rayons à partir de mars. Seules quelques catégories d'appareils seront alors concernées.

Ancienne étiquette



Nouvelle étiquette



1 Un QR Code renvoie vers la page du produit, dans la base de données européenne sur l'étiquetage énergétique (Eprel).

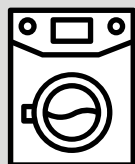
2 L'échelle de notation se durcit et est utilisée complètement, de A à G. Le niveau A est extrêmement difficile à atteindre et les catégories A+, A++ et A+++ disparaissent.

3 La consommation électrique est indiquée pour 100 cycles (lave-linge, lave-vaisselle), pour 1000 heures (téléviseur, ampoule) ou pour un an (réfrigérateur, congélateur, cave à vin).

4 Des informations spécifiques au produit (durée des cycles, consommation en eau, taille de la diagonale d'écran...) sont présentes.

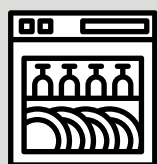
5 Le niveau sonore est noté sur une échelle de A à D – jusqu'à présent, seul le nombre de décibels était mentionné. Il s'agit du moment où l'appareil se montre le plus bruyant (pour un lave-linge, l'essorage).

LES FAMILLES DE PRODUITS CONCERNÉES EN 2021



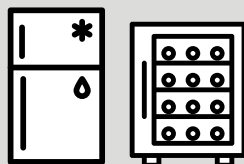
> LAVE-LINGE ET LAVE-LINGE SÉCHANTS

Un programme spécifique, éco 40-60, doit exister. Pour les modèles séchants, l'étiquette comporte deux colonnes : lavage et séchage.



> LAVE-VAISSELLE

La consommation (eau, électricité) et la durée du programme éco sont indiquées. Le nombre de couverts est précisé.



> RÉFRIGÉRATEURS, CONGÉLATEURS ET CAVES À VIN

La consommation électrique est mentionnée pour un an. Le volume (en litres ou en nombre de bouteilles) est spécifié.



> TÉLÉVISEURS ET ÉCRANS

La consommation avec le mode HDR activé (image dynamique) ainsi que la diagonale d'écran sont stipulées.



> AMPOULES ET LUMIÈRES

C'est uniquement la consommation pour 1000 heures qui est annoncée. L'étiquette est très dépouillée.

CHRONOLOGIE



>>> mesurés. Par exemple, pour les lave-linge, le calcul a été réalisé en lançant un nouveau programme, appelé « éco 40-60 », imposé par l'Union européenne fin 2019 (lire aussi p. 42-43). L'efficacité de ce cycle peut varier, comme le montre notre test consacré à diverses machines : les anciens modèles A+++ reçoivent désormais une note s'échelonnant de A à E. C'est ce qui est arrivée à la référence achetée par Patricia, passée de A+++ à E : ses performances globales ne sont pas plus mauvaises qu'avant mais, sur ce mode de lavage, elle n'a pas atteint les objectifs fixés.

Le législateur a souhaité que la classe A soit très difficile à obtenir, voire impossible, à l'heure actuelle, en ce qui concerne certaines familles d'équipements. Cela « afin d'encourager le progrès technologique, d'assurer une stabilité réglementaire, de limiter la fréquence des remaniements et de permettre la mise au point et la reconnaissance de produits toujours plus efficaces », précise le texte de loi européen. Par ailleurs, pour éviter que, dans quelques années, les appareils ne se bousculent en classe A et que le problème de lisibilité ne réapparaisse, le règlement prévoit, cette fois, le durcissement de l'échelle dès lors que 30 % des références se seront hissées dans cette classe, ou que le total des produits notés A ou B dépassera 50 %. Et si certaines catégories sont, à l'avenir, retirées du marché (ce qui sera sans doute rapidement le cas de la classe G), elles devront être grisées sur la fiche pour ne pas induire les acheteurs en erreur.

Des économies d'énergie importantes

Selon la Commission européenne, la révision de l'étiquette énergie pourrait permettre d'économiser, d'ici à 2030, 38 térawatts-heure (TWh) d'électricité par an dans l'Union, soit la consommation annuelle de la Hongrie. Pour son estimation, l'institution se base sur le succès de la précédente étiquette, critère important de choix pour 90 % des Français (enquête Gifam Insight 2018), qui aurait incité les industriels à produire des appareils de plus en plus économes.



Un coup d'œil à nos archives confirme le chemin parcouru. Ainsi, les lave-vaisselle que nous avons testés en octobre dernier (QC n° 595) consommaient, en moyenne, 9,75 litres d'eau par cycle en programme éco. Exactement 11 ans plus tôt, ce volume s'élevait à 13,6 litres (QC n° 474), soit près de 40 % de plus... et il se montait à 27,3 litres en 1994, année de l'instauration de l'étiquette énergie (QC n° 310) ! Même constat sur les réfrigérateurs combinés (QC n° 306) qui, toujours en 1994, nécessitaient 1 781 Wh/24 heures, et jusqu'à 4 600 Wh/24 heures pour les modèles américains (QC n° 305). Aujourd'hui, un frigidaire de classe A+++ s'avère neuf fois moins énergivore (200 Wh/24 heures environ). On ne s'étonnera donc pas de lire que, dans les années 1990, les appareils « froids » (congélateurs et réfrigérateurs) des logements français représentaient 31 % de leur consommation électrique, hors chauffage. En 2020, selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), le froid et le lavage ne pèsent plus que 18,5 % de la facture d'électricité des ménages. Un vrai progrès. ♦

3 questions à...

CAMILLE BEURDELEY et PATRICK LE DÉVÉHAT

Délégue générale et directeur technique du Gifam

« Personne n'imaginait des progrès aussi fulgurants »

Q C Cette révision était-elle attendue ?

CAMILLE BEURDELEY

Cette réforme a été anticipée. Lors de la précédente révision, en 2011, personne n'imaginait des progrès aussi fulgurants : les classes A+++ constituaient une solution intermédiaire. Cette fois, nous disposons de plus de temps devant nous, car les nouvelles règles sont

très strictes. Il ne devrait pas y avoir tout de suite d'appareils notés A. Même si nous innovons, les contraintes physiques existent.

Q C Ce mois-ci, nous testons pourtant des lave-linge classés A...

C.B. Les fabricants ont dû travailler d'arrache-pied ! Ils ont connaissance de ces nouvelles exigences depuis plus d'un an.

Q C La réforme a-t-elle été difficile ?

PATRICK LE DÉVÉHAT

Oui, parce que la crise sanitaire a perturbé les services R & D et les laboratoires de tests. De plus, les nouvelles exigences sont un défi. Par exemple, la création du programme éco 40-60 des lave-linge a été délicate, car il doit à la fois laver des textiles fragiles et du linge supportant 60 °C.

Les fabricants ne pouvaient donc pas trop jouer sur la température : il a fallu réfléchir au brassage, à la quantité d'eau...

Q C Craignez-vous des déclassements ?

C.B. Il faut de la pédagogie, car le client risque de s'inquiéter de voir un produit classé A+++ passer E. Cela montre l'ambition de cette révision : on peut être noté E en consommant deux fois moins qu'il y a 10 ans...

AUTOROUTES Illégaux, les péages ?

Selon une étude, les hausses tarifaires des sociétés autoroutières n'auraient pas de base juridique. Des irrégularités rendraient possible la résiliation anticipée des contrats de concession.

— Par **STÉPHANIE FONTAINE**

Trop chères ! De rapport en rapport, le constat reste le même : nos autoroutes⁽¹⁾ seraient trop coûteuses. Une récente publication du Centre de recherche de l'École des hautes études commerciales du Nord (Edhec) a carrément fustigé « l'archaïsme de la réglementation des péages » et appelé « à ne pas attendre encore 20 ans pour remédier à une situation avant tout préjudiciable aux usagers ». Elle précise que si l'État avait mieux défendu les intérêts des consommateurs, les tarifs autoroutiers « pourraient être considérablement plus bas », de l'ordre « de 15 % en moyenne ». Au lieu de cela, la facture ne cesse de grimper. Le 1^{er} février prochain, comme chaque année, les tarifs vont augmenter. Et la hausse sera à nouveau supérieure à l'inflation (lire aussi l'encadré ci-contre), hors tabac. Alors, si en plus d'être élevées, ces revalorisations annuelles sont illicites, la pilule va finir par avoir du mal à passer auprès des conducteurs !

Des péages illégaux ? C'est ce qu'avance l'étude de Jean-Baptiste Vila, professeur de droit public, et de Yann Wels, juriste, publiée fin novembre dans la revue *La Semaine juridique*. Pour les deux auteurs, le décret du 24 janvier 1995 relatif aux péages autoroutiers, qui prévoit notamment que la majoration annuelle de leurs tarifs ne peut pas être inférieure à 70 % de l'inflation, est « frappé d'illégalité ab initio [dès le début] ». Soit depuis 25 ans ! Pour quelle raison ? Parce que la loi française interdit toute indexation automatique des



prix de biens ou de services, sauf cas dérogatoires. Or, les rémunérations des cocontractants publics, y compris des sociétés concessionnaires d'autoroutes (SCA), n'ont été incluses dans la liste des dérogations qu'à partir de 2013... Aussi incroyable que cela puisse paraître, cette illégalité était alors connue des pouvoirs publics. Le gouvernement de Jean-Marc Ayrault a essayé d'y remettre bon ordre à la faveur de la loi Ecotaxe, en élargissant le régime dérogatoire aux « cocontractants de l'État ». Cette « exception taillée sur mesure pour les SCA » (dixit l'Autorité de la concurrence, en 2014) ne suffirait toutefois pas à autoriser l'indexation annuelle des tarifs sur l'inflation. Car elle aurait dû également s'accompagner d'un décret d'application, ce qui n'a pas été le cas. C'est donc celui de 1995, apparemment >>>

DÉRAPAGE TARIFAIRE

Depuis 2011, les péages ont en général augmenté plus vite que l'inflation annuelle. Ainsi, début 2020, la hausse moyenne des tarifs a été de 0,9 % (pour une inflation estimée à 0,7 % en 2019). Selon les tronçons autoroutiers, la majoration peut être plus ou moins forte. Ainsi, avant les hausses prévues en février prochain, le trajet Angers/La Roche-sur-Yon, pour un véhicule léger, coûte 11,10 €, soit 23 % de plus qu'en 2011. Pour Montpellier/Valence, il faut déboursier 18,90 € ; il y a 9 ans, c'était 20 % de moins ! À l'inverse, sur certaines liaisons, les tarifs sont restés « plus » raisonnables pendant cette même période : plus 10 % sur Chambéry/Albertville (5,50 €), plus 8 % sur Paris/Bordeaux (56,20 €) ou encore plus 3 % sur Clermont-Ferrand/Saint-Étienne (10,70 €).

La loi interdit l'indexation automatique des prix sur l'inflation

>>> « *illégal ab initio* », qui en fait office, alors que la loi a été votée... 20 ans après. Une situation qui ne semble guère dans les clous. Avec quelles conséquences pour les usagers de la route ?

Une note salée pour les usagers

Rappelons que la fausse bonne idée de geler les tarifs des autoroutes, en 2015, coûte déjà très cher aux automobilistes. Selon l'ex-Arafer, devenue Autorité de régulation des transports (ART), les consommateurs en ont pour « 500 millions d'euros de péages supplémentaires sur la durée restante des concessions » (lire l'encadré ci-dessous). Pour le reste, Jean-Baptiste Vila et Yann Wels soutiennent que l'Administration devrait « *abroger spontanément, ou sans délai sur demande d'un tiers, ce texte de 1995* », quitte à en adopter un similaire immédiatement, pour le remplacer. Mais les deux juristes se gardent bien de trancher la question des surcoûts générés aux péages par ces augmentations illégales depuis 25 ans... Si on les suit, ces trop-perçus pourraient certes « *être rétrocédés à la personne publique à la fin (normale ou anticipée) des conventions* » ou même conduire à des diminutions de tarifs. Mais devant les enjeux et les diverses hypothèses juridiques, tout dépendrait surtout de ce que déciderait de faire le gouvernement... Ou pas !

À part l'assurance qu'il en prendrait « *connaissance avec attention [...], afin d'en apprécier les analyses et, le cas*

échéant, les suites à donner », nous n'avons rien obtenu de mieux du cabinet de Jean-Baptiste Djebbari, ministre délégué en charge des Transports. Idem du côté des sociétés d'autoroutes, qui se sont abstenues de tout commentaire. Vincent Delahaye, rapporteur de la dernière commission d'enquête sur les concessions autoroutières au Sénat (rapport de septembre 2020), « *entend suivre le dossier dans le temps* ». Réserve sur les conséquences de ces découvertes, il observe que les hausses tarifaires aux péages sont pour l'essentiel définies non par l'inflation, mais « *par les travaux supplémentaires* » demandés aux groupes autoroutiers, quand ceux-ci ne sont pas compensés par un allongement de la durée des concessions. Lors de la renégociation du Plan d'investissement autoroutier (PIA), qui envisage 700 millions d'euros de travaux non prévus aux contrats, les hausses des prix aux péages ont été « *abondées* » de 0,1 à 0,4 % sur trois ans. Le Plan de relance autoroutier (PRA), qui a programmé 3,2 milliards d'euros d'investissements jusqu'en 2024, sera, lui, compensé par des rallonges de durée des contrats de deux à quatre ans. Mais cette formule « *comporte l'inconvénient de repousser sans cesse [...] la remise en concurrence* », dénonce la Cour des comptes. En effet, les durées des concessions accordées – à ASF et Escota, du



L. GRANDGUILLOT-S. AUDRAS/REA

Les concessions accordées par l'État aux sociétés d'autoroutes leur sont très favorables.

groupe Vinci ; APRR et AREA, d'Eiffage et du fonds australien Macquarie ; Sanef et SAPN, de l'espagnol Abertis, privatisées en 2006 – ont été allongées plusieurs fois. En ce qui concerne les hausses tarifaires « *au titre des nouveaux travaux* », Jean-Baptiste Vila et Yann Wels les considèrent « *discutables* ». Car si, en théorie, elles ne peuvent s'appliquer que si elles sont « *précisément justifiées par le cocontractant* », en pratique, elles ne semblent pas l'être. L'épineux problème des prix n'est de toute façon pas la seule anomalie juridique soulevée dans leur étude. Et les conséquences financières de toutes les irrégularités pourraient être gigantesques ! Un exemple : les dotations aux amortissements, qui permettent aux sociétés y ayant recours de réduire la base de calcul de leur impôt, seraient interdites dans le cadre des contrats de concession (sauf cas très précis). Mais les SCA ne se priveraient pas d'en profiter... Pour la seule ASF, le manque à gagner pour le Trésor

DES CONTRATS DE CONCESSION À RALLONGE

Toutes les sociétés d'autoroutes (SCA) ont signé des contrats de concession avec l'État. Leur durée n'a cessé de s'allonger pour les SCA privatisées en 2006 (plus de 90 % du réseau). À leur terme, l'État doit récupérer gratuitement ces infrastructures, apurées de toute dette.

SOCIÉTÉS	DATE DE FIN ACTUELLE (initiale)	DURÉE ACTUELLE (initiale)
ASF	2036 (2012)	44 ans (20 ans)
AREA	2036 (2015)	48 ans (37 ans)
APRR	2035 (2010)	49 ans (24 ans)
COFIROUTE*	2034 (2009)	64 ans (39 ans)
SAPN	2033 (2015)	38 ans (20 ans)
ESCOTA	2032 (2005)	50 ans (23 ans)
SANEF	2031 (2011)	41 ans (21 ans)

* Cofiroute (Vinci), à capitaux privés depuis le début, n'a pas fait partie de la privatisation de 2006.



3 questions à...

Frédéric Fortin Auteur d'une analyse indépendante sur la rentabilité des concessions autoroutières ⁽¹⁾ pour le Sénat.

« La privatisation de 2006, c'est 7 milliards de perte pour l'État »



F. MOURA / CAP VERT ENERGIE

Q C Vous attendiez-vous à une telle rentabilité ?

FRÉDÉRIC FORTIN J'y étais préparé. La baisse des taux entre 2010 et 2016, ainsi que les nombreuses prises de position depuis le rapport de la Cour des comptes de 2008 laissaient augurer cette surrentabilité.

Q C Votre analyse ne vous a réservé aucune surprise ?

F.F. Ce qui m'a frappé, c'est l'absurdité du processus de cession des sociétés d'autoroutes, qui s'est fait en plusieurs étapes avant

la privatisation en tant que telle, en 2006. L'ouverture de capital d'ASF intervient en 2002, celle d'APRR et de Sanef, en 2004. Réalisées sans ligne directrice par les gouvernements successifs, ces opérations constituent une énorme erreur. Selon mes calculs, elles correspondent à 7 milliards d'euros de perte pour l'État... à comparer avec les 16 milliards qu'elles lui ont rapportés.

Q C Vos conclusions ?

F.F. L'État a failli dans l'organisation d'un processus compétitif, mais ça ne s'arrête pas là. Mon analyse montre

que la négociation de 2015, en particulier l'opportunité d'octroyer un nouveau prolongement des contrats, est totalement incompréhensible. On a le sentiment de trouver quelque chose dès qu'on soulève un caillou ! Et qu'avec l'allongement répété des durées des concessions, le cauchemar continuera *ad vitam aeternam*. Espérons qu'avec toutes les connaissances accumulées, l'État défende à présent mieux nos intérêts.

(1) Seules les concessions dites historiques, privatisées en 2006, sont concernées.

public représenterait 3,9 milliards d'euros. Extrapolée à l'ensemble des sociétés et à la totalité du réseau concédé, la perte atteindrait les 12 milliards d'euros !

L'État sous pression

Les conséquences des surcompensations du Plan de relance autoroutier de 2015, évoqué plus haut, pourraient aussi se révéler considérables. C'est la Cour des comptes qui a mis le feu aux poudres lors de son référentiel de 2019, en invitant à « placer en regard les 3,2 milliards d'euros du PRA avec la quinzaine de milliards d'euros de recettes supplémentaires que rapportera aux sociétés d'autoroutes l'allongement de leurs concessions ». Ces dernières ont beau protester auprès de *Que Choisir* que ce rapprochement « n'a aucun sens », leur position de force par rapport à l'État lors de négociations passées a été maintes fois constatée, voire dénoncée. Elle expliquerait en partie leur indécente rentabilité. Seule l'Autorité de régulation des

transports se montre nuancée en qualifiant, cet été, de « favorable mais modérée », la rentabilité des SCA depuis 2017. Au regard des révélations contenues dans le rapport sénatorial, publié deux mois plus tard, cela a de quoi surprendre. Grâce à une analyse inédite confiée à un expert indépendant, Frédéric Fortin (lire encadré ci-dessus), les travaux des sénateurs montrent que le seuil de rentabilité des sociétés ASF et APRR sera atteint dès 2023, alors même que leurs concessions courent respectivement jusqu'à 2036 et 2035... De quoi laisser supposer une rentabilité « hors normes ».

La crise liée à la pandémie de Covid-19, dont l'impact est pour l'heure difficile à quantifier, ne devrait pas « remettre en cause l'équilibre économique des contrats », concède l'Autorité de régulation. Selon les projections réalisées par Frédéric Fortin sur toute la durée des concessions (de 2006 à 2036 pour la plus lointaine), près

de 70 milliards d'euros de dividendes devraient être empochés par les actionnaires des SCA. Une manne qui, sans la privatisation de 2006, serait potentiellement revenue dans les caisses publiques. Pour les sénateurs, il n'y a pas le choix : vu le « coût prohibitif d'un rachat anticipé des concessions autoroutières » – évalué entre 45 et 50 milliards d'euros en 2014 par le ministère des Finances –, il ne faut surtout plus rien toucher (ne plus proroger les durées) et attendre la fin des contrats pour tout « remettre à plat ». C'est là où l'expertise juridique de Jean-Baptiste Vila et Yann Wels ne manque pas de piquant. À les croire, « les illégalités relevées et les corrections nécessaires permettraient certainement de neutraliser l'indemnité qui serait due si les contrats de concession d'autoroutes étaient résiliés ». Encore faudrait-il pouvoir le vérifier avec « un audit exhaustif ». De quoi, en tout cas, relancer le débat sur cette renationalisation des concessions que l'on croyait définitivement enterrée. ♦

Les actionnaires devraient empocher 70 milliards d'euros de dividendes

(1) La privatisation des sociétés d'autoroutes en 2006 et les ouvertures de capital dont elles ont fait l'objet, dès 2002, ont rapporté quelque 16 milliards d'euros à l'État.

ACHAT D'UN IMAC

La Fnac, disque d'or de l'embrouille

Pendant le premier confinement, le site de la Fnac et certains de ses magasins ont vendu des iMac avec disque interne SSD au prix de 1299,99 €. Or, à la place, l'enseigne a refourgué à ses clients un ordinateur doté d'un disque dur mécanique SATA, moins performant.

— Par ANNA KERVELEC

Trois semaines après le début du confinement, l'écran de l'iMac qu'utilise Mathieu⁽¹⁾ depuis des années clignote, se brouille et se couvre d'étranges zébrures irisées. Il éteint l'appareil, le rallume, rien n'y fait. Ce grossiste de Rungis (94) appelle un ami informaticien, lui décrit l'incident et lui envoie des photos. Verdict : carte vidéo hors service. L'ordinateur est bon pour la casse. Ni une ni deux, le trentenaire cherche la perle rare sur le Web, compare les prix, les modèles neufs et reconditionnés. Il finit par dénicher, sur le site de la Fnac, un iMac 21,5 LCD IPS Intel Core i5-7360U 8 Go RAM 1 To SSD Argent au prix de 1299,99 €, ou 1 235,05 € pour les adhérents Fnac comme lui.

Le produit livré n'est pas le bon

Son « conseiller » lui donne le feu vert, car un disque SSD, c'est le top. Le 8 avril dernier, en quelques clics, Mathieu achète son nouveau jouet en ligne sur Fnac.com. Il le réceptionne

le 16 avril au matin. Son « monsieur » informatique prend la main du bolide à distance. Mais, en fin d'après-midi, en cliquant sur l'onglet « À propos de ce Mac », dans la barre des menus, il s'aperçoit que l'équipement reçu n'est pas celui qui a été commandé. La Fnac a livré un iMac pourvu d'un disque dur mécanique de type SATA au lieu d'un SSD. Pas question de le garder. Mathieu a beau être peu branché techno, il comprend qu'il a déboursé près de 1300 € pour un appareil doté d'un disque dur de dernière génération très performant et qu'on lui a remis une autre machine, beaucoup moins puissante, qu'il n'aurait pas achetée s'il l'avait su.

À ce stade, notre consommateur croit à une erreur dans la préparation de sa commande. Il contacte, dès le 16 avril, le service après-vente (SAV) pour demander la fourniture du bon iMac. D'abord par chat, mais cela ne donne rien. Puis par courriel. Dix jours plus tard, il reçoit l'e-mail suivant : « Toutes mes excuses par rapport à ma réponse assez



ARSENAL JURIDIQUE

Les bons textes pour obtenir gain de cause

Voici les arguments à dégainer si vous vivez la même mésaventure que celle racontée dans ces pages.

Le bien acheté est non conforme

Si le modèle livré ou retiré en magasin ne correspond pas à son étiquetage, faites jouer la garantie légale de conformité en invoquant les articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation. Ils prévoient que vous pouvez demander,

dans les deux années suivant l'achat du produit, au choix, son remplacement ou sa réparation ; ou encore, en cas d'impossibilité, sa restitution et le remboursement de son prix.

Le commerçant vous vend un article pour un autre

Lorsqu'une erreur d'étiquetage, a été commise, et que le vendeur,

en connaissance de cause, continue à commercialiser le bien au désavantage du consommateur, on parle de pratiques commerciales trompeuses (art. L. 121-2 à L. 121-4 et L. 132-1 à L. 132-9 du Code de la consommation). C'est le cas si une pratique crée une confusion avec un autre

produit ou lorsqu'elle repose sur « des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur » (disponibilité, type, caractéristique du bien, etc.). Des agissements passibles de 300 000 € d'amende et d'une peine maximale de deux ans d'emprisonnement.



Le descriptif de cet iMac ne correspond pas à ses véritables caractéristiques.

tardive ainsi que pour l'article non conforme [...]. Pour vous aider, je joins à ce courriel une étiquette pré-affranchie. Je vous invite à nous retourner l'article reçu après le confinement. À réception de votre colis, nous allons procéder au renvoi de votre produit.» Mathieu est certes contrarié par les délais, mais sa requête a été prise en compte : la Fnac lui a présenté ses excuses, et va finalement lui procurer l'iMac SSD payé. L'épidémie de Covid-19 lui complique toutefois la vie. Il doit patienter jusqu'à la fin du confinement pour aller dans une boutique Fnac proche de chez lui.

Le 12 mai, Mathieu peut enfin se rendre sur place. Il découvre alors que le « bon modèle » est en vente et mis en avant dans le magasin. Impossible de le rater. Le descriptif et le prix sont identiques à ceux figurant sur le site Internet de l'enseigne.

L'enseigne s'est trompée lors de l'étiquetage du modèle

Notre client se présente, tout sourire, au SAV et conte sa mésaventure à l'employé. Celui-ci, mal à l'aise, interroge son collègue, et lui fait cette réponse invraisemblable : « Monsieur, même si on vous donne un nouvel ordinateur SSD – c'est-à-dire ceux que la Fnac vend actuellement dans la boutique –, il ne sera pas SSD ! » Mathieu ne comprend rien à ce charabia, et exige d'obtenir l'iMac commandé il y a plus d'un mois. Rétrospectivement, c'est pourtant très clair : la Fnac sait pertinemment qu'elle propose en rayon un appareil non conforme. Ce jour-là, le vendeur oppose une fin de non-recevoir à son client. Mathieu repart, dépit et bredouille. Avec, pour seul lot de consolation, un bordereau du SAV et l'assurance que l'on s'occupe de sa réclamation.

Trois petites lettres, ça ne compterait pas !

Le 17 mai, alléluia ! Le jeune homme reçoit un SMS lui annonçant que son iMac est disponible. Mais lorsqu'il se rend le lendemain au SAV, il déchant à nouveau. Le responsable du magasin lui déclare sans sourciller que, oui, la Fnac s'est trompée lors de l'étiquetage du modèle, mais que l'affichage avec une erreur sur trois petites lettres (SSD), « vous savez, ça ne compte pas ». Mathieu voit rouge. Il rétorque qu'en application de la garantie de conformité (lire l'encadré ci-contre), on doit lui fournir l'ordinateur payé. Le directeur refuse tout net et réplique qu'un iMac SSD, c'est beaucoup



DENIS/REA (2)

plus cher. Il lui propose soit d'accepter le remboursement de son achat, soit d'ajouter 800 € aux 1 235,05 € déjà réglés s'il souhaite la machine dans la version SSD ! Écœuré, Mathieu récupère son argent après avoir restitué le modèle qui lui a été livré. Puis il écrit un long e-mail à la Fnac pour faire part de sa colère. Il saisit également la direction départementale de la protection des populations (DDPP). Dans son courrier, il indique notamment que le 18 mai, l'enseigne continuait à vendre en ligne cet appareil non conforme.

Résultat de ces démarches ? La Fnac n'a pas daigné répondre au consommateur. Contactée quelques mois plus tard par *Que Choisir*, elle donne enfin une explication. « Que ce soit pour le site ou nos boutiques, nous déléguons la réalisation des descriptifs à un prestataire, qui est à l'origine de l'erreur », se justifie le distributeur. Il promet de la corriger et de rappeler le principe de la garantie légale de conformité au directeur indélicat. Quant à la DDPP, elle a botté en touche, prétextant que comme il s'agissait « d'un litige de nature contractuelle, son service n'était pas habilité à intervenir ». Étrange, car le problème soulevé par Mathieu relevait bien de sa compétence, puisqu'il pourrait être ici question de pratiques déloyales, voire de tromperie. ♦

(1) Le prénom a été modifié.

COMPTE COURANT

Une clôture plus que tardive

En février 2019, j'envoie un courrier à la Société générale pour clôturer mon compte courant et transférer l'argent qui reste dessus, car je pars m'installer en Irlande. Vingt mois plus tard, je reçois mon relevé et constate que, malgré plusieurs relances, mon compte est toujours ouvert et qu'il affiche un solde de zéro. Comment dois-je procéder pour que la banque le ferme et me rembourse ? ♦

Stanislas B., Pontoise (95)

LA RÉPONSE DE Q & C

Cette situation est anormale si vous avez respecté les conditions de clôture prévues dans votre convention de compte et que vous avez restitué vos moyens de paiement. Le délai de traitement d'une telle demande varie selon les établissements bancaires (en moyenne, 10 jours ouvrés). La durée de votre préavis peut être inscrite dans la convention, mais elle ne doit pas dépasser 30 jours (art. L. 312-1-1 du Code monétaire et financier). De plus, votre banque est tenue de justifier que votre solde vous a bien été reversé (chèque, virement...). Pour obtenir la fermeture du compte et la somme due, saisissez, par courriel ou par lettre recommandée avec AR, le médiateur de la Société générale, dès lors que vous avez déjà adressé une réclamation à votre agence, puis au service relations clientèle. Vous êtes en droit d'exiger une indemnisation si la lenteur de la Société générale vous a causé un préjudice (art. 1231-1 du Code civil).



ENVIRONNEMENT

C'est un peu comme le sparadrap du capitaine Haddock...

Abonné de longue date à votre magazine, je remarque que vous vous préoccupez de plus en plus d'environnement. Je souhaite vous faire part d'un petit truc qui m'énerve. Oh, ce n'est pas grand-chose, mais tout de même ! Pensez-vous qu'il soit écologique d'apposer des étiquettes sur les fruits et les légumes ? On en a marre de devoir retirer ces petits autocollants avant de les manger ou de les cuisiner. Des amis, cultivateurs en Ardèche, m'ont affirmé que ce sont les grossistes qui les obligent à étiqueter leurs produits. Résultat : après avoir été contraints, dans un premier temps, d'embaucher une personne dédiée à cette besogne, ceux-ci n'ont pas eu d'autre choix que d'investir dans une machine effectuant cette tâche. Or, pour nous, consommateurs, ces étiquettes n'apportent rien. ♦

Denis Stauder, Saint-Pierre d'Eyraud (24)



ASSURANCE AUTO

Quand la voiture reste au garage

Ma voiture ne roule plus. En attendant de réaliser les réparations nécessaires, je la laisse dans mon garage. J'ai donc souhaité résilier mon assurance auto. Mais ce n'est pas possible. Pourquoi ? ♦

P. G., Noves (13)

LA RÉPONSE DE Q & C

Détenir un véhicule, même hors d'état de circuler, nécessite de l'assurer (art. L. 211-1 du Code des assurances), votre responsabilité civile pouvant toujours être engagée s'il est impliqué dans un sinistre (il prend feu et l'incendie se propage au voisinage, par exemple). Faute d'être couvert, vous seriez tenu pour responsable des dommages

causés aux tiers (art. 1242 du Code civil). Néanmoins, vous avez la possibilité d'opter pour une garantie moindre (art. L. 113-4 du même code). Pour que vous soyez dispensé d'assurance, il faudrait que la batterie soit enlevée, le réservoir d'essence, vidé... Bref, que la voiture n'ait plus non seulement la faculté de rouler, mais aussi (et surtout) de nuire.



SERVICE APRÈS-VENTE

Alice's Garden ne manque pas d'air

À la fin de l'été dernier, le parasol que j'avais acheté un an auparavant sur le site Alice's Garden ne tenait plus ouvert. Comme il était encore sous garantie, j'ai contacté le service après-vente. « On vous envoie une pièce détachée. En suivant un tutoriel, vous pouvez la changer toute seule », m'a-t-il été répondu. Est-ce normal ? Je ne suis pas bricoleuse ! ♦

P. G., Toulouse (31)

LA RÉPONSE DE Q&C

Non, Alice's Garden ne peut pas se contenter de vous expédier une pièce détachée. En sa qualité de vendeur, ce site spécialisé dans l'aménagement extérieur doit répondre de tout défaut de conformité qui se manifeste dans les deux ans suivant l'achat d'un article. Deux modalités existent alors : la réparation ou le remplacement (art. L. 217-9 du Code de la consommation), à la charge du professionnel. Une fois l'une ou l'autre option mise en œuvre, l'objet doit être conforme à l'usage que l'on attend de lui. Or, il est impossible pour le webmarchand de garantir le bon fonctionnement du produit si la pièce de rechange est installée par le client après consultation d'un tutoriel. Exigez qu'Alice's Garden effectue la réparation ou qu'il vous envoie un autre parasol. En cas de difficulté, adressez-vous au médiateur Médicys mentionné dans les conditions générales de vente.

CRIT'AIR

Piégée par un site non officiel

J'ai commandé une vignette Crit'Air sur Vignette-crit-air.net. Après coup, je me suis aperçue qu'il ne s'agissait pas d'un site officiel, mais de celui d'un prestataire privé, qui m'a facturé ce service 59 €. Ai-je un recours ? ♦ C. P., Saint-Vigor-le-Grand (14)

LA RÉPONSE DE Q&C

De nombreuses plateformes proposent d'effectuer, en tant qu'intermédiaires, des démarches administratives ou des formalités. Certains services qui sont, en principe, quasiment gratuits (tels que la délivrance du formulaire Esta pour 14 \$) peuvent être facturés chèrement, comme vous l'avez vous-même constaté. Cette pratique est légale, à condition que le professionnel informe le public du tarif

de la prestation avant la souscription du contrat en ligne (art. L. 221-14 du Code de la consommation), ce qui semble avoir été le cas sur Vignette-crit-air.net. Afin d'être sûre de payer le prix « réglementaire », vérifiez toujours que vous consultez un site officiel. Par exemple, en ce qui vous concerne, celui du ministère de la Transition écologique et solidaire fournit le certificat qualité de l'air (Crit'Air) pour 3,62 € (Certificat-air.gouv.fr).

Ralentissement garanti

LIVRAISON EXPRESS

Et si on instaurait une écotaxe ?

En cette période de crise sanitaire, le petit commerce souffre, contrairement aux plateformes comme Amazon qui affichent une forme resplendissante. Certaines voix s'élèvent pour contester leur hégémonie. Ces entreprises jouent notamment sur leur capacité à livrer rapidement les articles commandés. Pour les rendre moins attractives, pourquoi ne pas instaurer une taxe dissuasive, dont le produit serait ensuite affecté à la protection de notre environnement ? Ces livraisons express, avec leurs cortèges de camionnettes et de deux-roues, affichent une lourde empreinte carbone et constituent un fléau pour la sécurité routière. Quand on achète une paire de chaussures depuis son ordinateur, on peut bien attendre quelques jours avant de la recevoir chez soi... ♦

Daniel Rostan, par courriel



DESSINS ZOÉ THOURON

JARDINAGE

Couper des arbres, quel « bouleau » !

Deux bouleaux d'une vingtaine de mètres, situés dans mon bois, se sont couchés sur d'autres arbres. Un ami me propose de les abattre. En contrepartie, je lui offre le bois coupé. Il s'agit d'une opération délicate. Qui serait alors responsable en cas d'accident ? Une assurance devrait-elle être souscrite pour ce travail ? ♦

J.-M., Caudebec-lès-Elbeuf (76)

LA RÉPONSE DE Q C

Avant d'entreprendre cette coupe, assurez-vous bien que vous êtes tous deux protégés : votre ami, du fait de son intervention, et vous, en qualité de propriétaire. Pour vous prémunir en cas d'accident, privilégiez un arrangement écrit faisant apparaître vos engagements réciproques. Vous ne seriez alors responsable que si vous aviez commis une faute (responsabilité contractuelle). En revanche, si aucune contrepartie n'était prévue, votre responsabilité serait engagée, même en l'absence de faute (assistance bénévole). À moins que vous ne puissiez établir celle de votre ami (arrêt de la cour d'appel d'Aix-en-Provence du 07/04/2016 n° 14/23414). N'hésitez pas à contacter vos assureurs respectifs (assurance habitation), afin de vérifier que vous serez bien indemnisés en cas de dommages. Une extension de garantie s'avérera éventuellement nécessaire.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

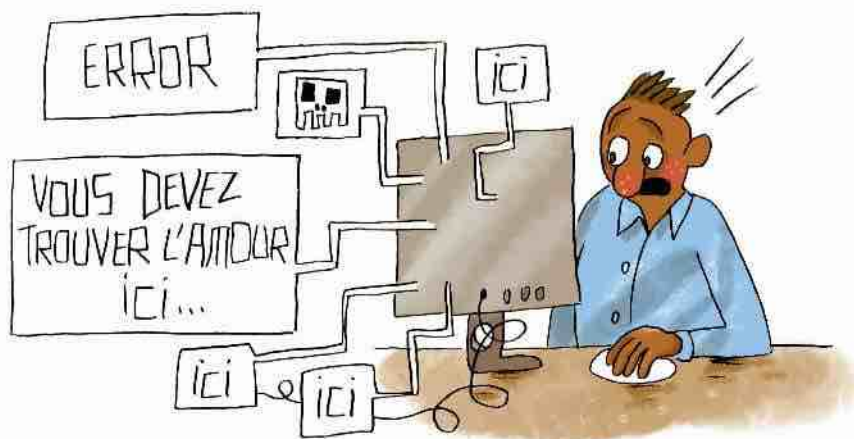
En avoir gros sur le cœur

SITES DE RENCONTRES

Résiliation impossible

Je me suis inscrit sur Meetic. Lors de la souscription, je n'ai pas prêté attention à la clause de tacite reconduction qui figure dans les conditions générales. Aujourd'hui, je souhaite supprimer le compte ouvert sur ce site de rencontres, mais cela me semble impossible. Lorsque je me connecte à mon profil pour résilier mon contrat, Meetic ne reconnaît pas mon identifiant. Ni mon mot de passe ; j'en ai réclamé un nouveau, en vain. J'ai alors tenté de joindre le service client par e-mail. Mon message revient avec la mention « bloqué ». Quant au numéro de téléphone, il est surtaxé. Ma seule solution : annuler la carte bancaire avec laquelle j'ai payé cet abonnement. ♦

Jean-Michel B., Chambéry (73)



FACTURE INTERNET

Orange se paie ma pomme

Depuis mai, Orange me facturait un abonnement au site Winniplanete-quiz.com, auquel je n'avais pas souscrit. Après contestation, Orange m'a remboursée et conseillé de désactiver la fonction achats multimédia depuis mon espace client. Or, les prélèvements ont continué jusqu'en septembre et l'opérateur refuse de m'indemniser. Est-ce normal ? De plus, je n'arrive pas à trouver les coordonnées de cette plateforme. ♦

Nadège Denaes, Avril (54)

LA RÉPONSE DE Q C

Orange, SFR et consorts ont développé des solutions pour que leurs clients puissent effectuer des paiements en ligne inférieurs à 50 €, sans utilisation de leur carte bancaire : lorsque vous achetez des services ou des contenus numériques, leur prix s'ajoute alors à votre facture Internet ou mobile. On appelle cela la facturation « pour compte de tiers » ou « Internet+ ». Ce système fait l'objet de nombreuses réclamations, car les opérateurs le mettent souvent en place par

défaut. Sa désactivation entraîne la résiliation automatique de l'abonnement ainsi contracté, mais uniquement à son terme. Faute d'avoir donné votre accord préalable lors de sa souscription, ce qui est probable puisque Orange vous a partiellement remboursée, il ne peut vous être facturé (art. L. 121-12 du Code de la consommation). Maintenez votre contestation. Rapprochez-vous aussi de l'éditeur de l'application. Le site Surmafacture.fr permet de retrouver les coordonnées de celui-ci.



BANQUES

Une rafale de questions

Je suis cliente à La banque postale depuis 30 ans. Mon compte courant a toujours fonctionné correctement. Je ne suis jamais à découvert et n'ai aucun crédit en cours. Récemment, une conseillère m'a appelée pour que je vienne à l'agence. Comme je me doutais qu'elle souhaitait me proposer de nouveaux placements, je lui ai répondu que je n'étais pas intéressée. Mais elle a insisté. Elle voulait que je me déplace afin de, soi-disant, faire le point sur mes comptes. Lors du rendez-vous, j'ai été bombardée de questions sur ma situation personnelle: dépenses régulières, rentrées d'argent envisagées, montant de la taxe d'habitation... Elle m'a aussi demandé de lui faire part de mes projets financiers et de lui fournir une copie de mon avis d'imposition. Puis j'ai dû signer un formulaire dans lequel je m'engage à le faire. Devant mon étonnement, elle m'a affirmé que c'était la loi. Qu'il fallait procéder à certaines vérifications des comptes dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent. Mais cela peut aussi servir de prétexte aux banquiers pour nous vendre les produits financiers du moment... ♦

Roseline Salesses, par courriel

E-COMMERCE

Encore un vendeur douteux

Début septembre, je commande un correcteur de posture de taille S sur Santessentielle.fr. À la réception du colis, je constate que le vendeur a commis une erreur: l'article est de taille L. Je lui écris un e-mail puis retourne le produit en demandant un échange. Deux semaines plus tard, je n'ai toujours pas de nouvelles. J'envoie alors un deuxième courriel qui reste, lui aussi, sans réponse. En effectuant des recherches sur Internet, je tombe sur une société (La LJC), domiciliée aux Pennes-Mirabeau (13), qui semble en relation avec la plateforme. Je lui adresse une lettre, qui me revient avec la mention « destinataire inconnu à cette adresse ». Troisième e-mail à Santessentielle.fr. Et toujours rien. J'ai de gros doutes sur la fiabilité de ce site, confirmés par les avis négatifs le concernant qui pullulent sur le Web. ♦

Pascale Bertucat, Mennecy (91)

LOCATION DE VOITURES

Hertz veut vous avoir

Durant le confinement, j'ai dû annuler la location d'un véhicule sur le site de Hertz. Le loueur m'impose un avoir, de surcroît en dollars. Pourtant, la réservation a bien été effectuée en France. Est-ce légal ? ♦

David Genedis, Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q&C

Hertz a le droit de vous imposer un avoir pour toute annulation réalisée entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020. Au bout de 18 mois, il doit vous être remboursé si vous ne l'avez pas utilisé (art. 1 de l'ordonnance n° 2020-315 du 25/03/2020). Mais rien ne justifie qu'il soit émis en dollars. En France, un paiement est obligatoirement effectué en euros, sauf pour des contrats internationaux ou des jugements rendus à l'étranger (art. 1343-3

du Code civil). Le loueur ne pouvait, dès lors, pas faire référence à une autre monnaie. Le service de conversion de devises n'est prévu que pour les locations internationales, et son usage est à la discrétion du client (annexe 7, conditions générales de location de Hertz). Exigez, par courrier recommandé avec AR adressé au service client de la société, que l'avoir vous soit remis en euros. À défaut d'obtenir satisfaction, sollicitez le médiateur indiqué sur votre contrat.

DESSINS ZOÉ THOURON



Comment faut-il les tester ?

La pandémie de Covid-19 a mis sur le devant de la scène les études cliniques, qui cherchent à tester l'efficacité d'un traitement. Voici les principaux points à respecter pour qu'un essai soit probant.

1 Face à un placebo

L'étude clinique permet de valider qu'un traitement fonctionne. Les patients doivent être séparés en deux groupes, l'un prenant la molécule testée (groupe traité), l'autre, un placebo, substance d'aspect semblable mais sans principe actif (groupe contrôle). Pour mieux comprendre, imaginons qu'un essai clinique constate l'efficacité apparente d'un traitement sans l'avoir comparé à un placebo. Ces bons résultats peuvent s'expliquer notamment par deux phénomènes, qui n'ont rien à voir avec son action. D'une part, le fait que le malade soit convaincu des bienfaits d'un médicament peut entraîner une guérison ou une amélioration des paramètres biologiques ; c'est l'effet placebo (QC n° 576). D'autre part, l'évolution naturelle de la maladie entre aussi en jeu. Qu'il s'agisse de pathologies bénignes (rhume) ou potentiellement graves (Covid-19), nombre de personnes finissent par guérir simplement parce que leur organisme a lutté avec succès. Lorsqu'il y a un groupe traité et un groupe contrôle, ces phénomènes existent dans les deux. Ce n'est que si les résultats sont statistiquement meilleurs chez les patients traités que l'efficacité du produit se confirme.



3 Pertinence du critère de jugement

Le critère de jugement, sur lequel on se fonde pour évaluer l'efficacité, se définit au départ. Il est, de préférence, unique, bien qu'il semble tentant, quand on teste une pilule contre l'hypertension et que les résultats déçoivent, de regarder si elle n'améliorerait pas le rythme cardiaque ou d'autres paramètres... Cette méthode peu scientifique est appelée « la pêche à la ligne » par les chercheurs. Par ailleurs, le critère de jugement doit être pertinent : mieux vaut observer les infarctus que le taux de cholestérol, ou les fractures que la densité osseuse. Si le médicament est supposé traiter une pathologie grave, le critère doit être la mortalité.

2 Des participants gardés dans l'ignorance

Le malade ne doit pas savoir s'il prend le principe actif ou le placebo. Mais, comme la force de conviction du médecin joue beaucoup dans l'effet placebo, il faut que lui aussi ignore dans quel groupe son patient se trouve. Par ailleurs, les participants des deux groupes seront choisis au hasard. Faute de quoi, le scientifique convaincu de l'efficacité d'un médicament peut avoir tendance, inconsciemment ou par malhonnêteté, à diriger les individus ayant le plus de chances de répondre au traitement vers le groupe traité. D'où un risque de surévaluer l'efficacité de la molécule.

4 Des calculs encadrés

Il arrive que des patients inclus dans l'étude n'honorent plus les rendez-vous et disparaissent des radars. On les appelle les « perdus de vue ». Cette disparition est parfois causée par le traitement. S'il provoque des effets secondaires insupportables, des malades y renoncent. Même si l'équipe de recherche ignore ce qui s'est passé, elle doit inclure ces personnes dans les résultats finaux. Exemple : s'il y avait 100 participants

au départ dans le groupe traité, que le médicament se révèle efficace sur 25 et que 50 se sont volatilisés, on doit considérer qu'il est efficace dans un quart des cas (25 sur 100), pas dans la moitié des cas (25 sur les 50 restants). Enfin, le calcul de l'efficacité répond à un protocole qui permet de s'assurer que les résultats ne sont pas dus au hasard. C'est ce qu'on appelle des résultats « statistiquement significatifs ».

FISCALITÉ //

Vendre sur Internet, dans un vide-grenier...

Vous souhaitez vous débarrasser d'un vieux canapé, de vêtements ou encore d'un frigo ? Voyez quelle fiscalité s'applique.

EN PRINCIPE,
PAS D'IMPOSITION

Les revenus tirés d'une vente sur un site mettant en relation des particuliers ou à l'occasion d'un vide-grenier ne sont pas imposables, dès lors que cela reste occasionnel et qu'il s'agit de biens personnels. Mais la réglementation fiscale comporte des exceptions.

Les métaux précieux sont taxés à 11 % de leur prix de cession, auxquels s'ajoute 0,5 % au titre de la contribution pour le remboursement de la dette sociale (CRDS).

Les bijoux, antiquités, objets d'art ou de collection cédés à plus de 5 000 € sont imposés à 6 %, plus 0,5 % de CRDS.

Les autres biens (hors meubles meublants, automobiles ou appareils électroménagers),



dont le prix de cession excède 5 000 €, sont soumis au régime d'imposition des plus-values de biens meubles, au taux de 19 %.

FOURNIR UNE ATTESTATION

Si vous prenez part à une brocante ou à un vide-grenier, vous devez remettre une déclaration sur l'honneur à son organisateur de non-participation à deux autres manifestations de même nature durant l'année civile. Elle sera ajoutée au registre des exposants. En cas de mentions inexactes,

l'organisateur risque six mois de prison et 30 000 € d'amende (art. 321-8 du Code pénal). Divers services (police, répression des fraudes, etc.) peuvent consulter ce registre. Il facilite la recherche d'un receleur, d'un vendeur de contrefaçons ou encore d'un particulier qui a fait des vide-greniers son vrai métier.

LE CAS DES MARKETPLACES

Depuis 2020, la loi de lutte contre la fraude fiscale impose aux plateformes tel Leboncoin de déclarer le récapitulatif des affaires réalisées, dans l'année, par leurs utilisateurs les plus actifs. Le seuil est fixé à 3 000 €, ou à 20 transactions par an. Certains internautes ont craint d'être imposés. À tort, observe la Direction générale des finances publiques (DGFiP) : « L'objectif n'est pas de taxer les vendeurs occasionnels, mais de faire la chasse aux faux particuliers qui passent des annonces sur ces sites pour échapper aux impôts et aux taxes, ce qui crée une distorsion de concurrence avec les professionnels dûment déclarés. »

DÉTECTEURS DE MÉTAUX //////

Les règles de la chasse au trésor

L'usage d'un détecteur de métaux est soumis à autorisation dans de nombreux lieux. Et les trouvailles historiques doivent être déclarées.

PATRIMOINE PROTÉGÉ

S'il est possible d'acheter un détecteur de métaux, l'article L. 542-1 du Code du patrimoine dispose qu'il est interdit de se mettre à la recherche « de monuments et d'objets pouvant intéresser la préhistoire, l'histoire, l'art ou l'archéologie » sans avoir obtenu l'autorisation de la préfecture et celle du propriétaire du terrain. Certains préfets et maires ont ainsi défini des zones où l'usage d'un détecteur est prohibé : renseignez-vous. L'objectif est de protéger les gisements archéologiques. L'acte de creuser est assimilé à une fouille non autorisée, punie d'une amende de 7 500 €.

LOISIR OU COUP DE MAIN

Un détecteur de métaux peut vous servir à scruter votre terrain – ou celui d'autrui si vous y êtes autorisé, voire le domaine public – pour le plaisir

ou pour rendre service : recherche d'un objet perdu, nettoyage d'un champ, etc. Des associations de prospecteurs aident parfois à retrouver des bijoux sur les plages. Si vous tombez sur un monument ou un objet ancien (mosaïque, bout de canalisation...), stoppez toute action et prévenez la mairie : des experts examineront la pièce et/ou le gisement. En cas de découverte fortuite, il n'y a pas de risque juridique. Mais si vous continuez à fouiller au même endroit, vous serez accusé d'avoir voulu trouver d'autres objets.

UNE RÉCOMPENSE
À LA CLÉ ?

Il n'existe pas de règle concernant les éléments découverts (sauf s'ils sont anciens), mais certaines communes encadrent l'activité de prospection. Les trouvailles sont consignées et conservées aux « objets trouvés ». Un trésor mis

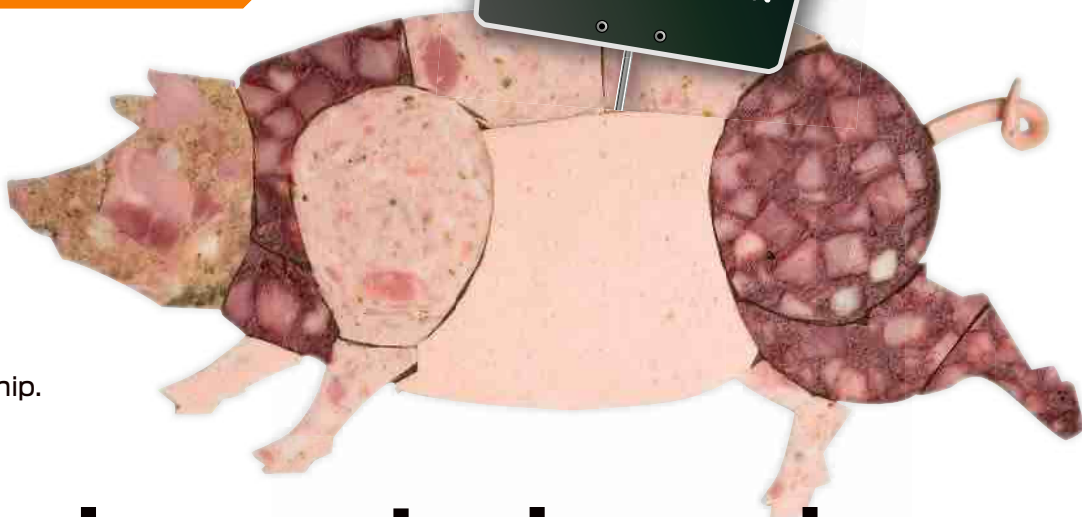


au jour par hasard doit être partagé équitablement avec le propriétaire du lieu. Mais quand un trésor précis était recherché et qu'il est trouvé, il appartient au possesseur du terrain, sauf s'il a signé un accord de partage avec le prospecteur.

Au bon goût
de nitrates...

Afin de défendre leurs additifs nitrés, les industriels de la charcuterie se démènent pour discréditer les études les plus sérieuses. Les dessous d'une manip.

— Par **ELSA CASALEGNO**



L'intox des amis du cochon

Le lobby de la charcuterie devient fébrile. Il y a un an, il avait déploré « l'acharnement » des organisateurs d'une pétition visant à interdire les additifs nitrés dans les aliments, à savoir la Ligue contre le cancer, l'association Foodwatch et l'application d'informations nutritionnelles Yuka. Début octobre, la Fédération des industriels charcutiers traiteurs (Fict) a mis en demeure l'appli de retirer de son site le lien vers la pétition, au motif qu'elle contiendrait des « raccourcis mensongers » et des « affirmations parcellaires et trompeuses ». Les avocats de la Fict, qui menacent Yuka de poursuites pour « concurrence déloyale », lui demandent aussi de réviser sa « politique de notation » et son classement des additifs. L'industrie agroalimentaire se sentait-elle menacée par la mission parlementaire en cours sur les charcuteries traitées aux sels nitrés, et par l'opposition sociétale croissante à ces additifs ? Pour rappel, les transformateurs les apprécient pour la couleur rose et le goût spécifique qu'ils apportent, mais aussi pour leur rôle de conservateur et comme accélérateur de fabrication.

Des études scientifiques hachées, broyées

Depuis plus d'un an, la Fict tente de rassurer les consommateurs avec les « arguments techniques et scientifiques » de... l'Académie d'agriculture. Cette institution, majoritairement composée de professionnels du secteur, a déjà tenté de peser dans les débats sur les aliments ultratransformés, les additifs ou encore le bio, ses avis allant immuablement dans le sens des acteurs industriels. Début novembre, elle a publié un nouveau rapport validant les éléments de langage des charcutiers : à rebours des avis scientifiques officiels. Ainsi, le Centre international de recherche sur le cancer (Circ, organe de l'Organisation mondiale de la santé) classe les charcuteries cancérigènes pour l'homme, celles traitées aux nitrates l'étant davantage que celles qui n'en

contiennent pas. Les chercheurs spécialistes de la question à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), peu suspect de vouloir nuire aux intérêts de la filière agroalimentaire, sont sur la même ligne. Ils ne débattent plus de cette cancérogénicité et explorent plutôt des pistes pour se passer des sels nitrés, sans dégrader pour autant la qualité sanitaire et organoleptique des charcuteries. Malgré ce consensus, les 82 pages du rapport de l'Académie d'agriculture laissent croire à une controverse scientifique, évoquent des études « contradictoires, peu convaincantes, voire inexistantes », et insinuent que le Circ et l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) divergent sur la question, alors qu'ils n'étudient pas les mêmes objets. L'objectif est clair : discréditer les travaux scientifiques les plus robustes.

Une brochette de retraités

Or, quelle légitimité ont les rédacteurs de ce rapport pour estimer le classement du Circ « *scientifiquement injustifié* » ? La plupart de ces académiciens sont retraités depuis des années – voire des décennies – ou n'ont aucune connaissance approfondie du sujet – l'un est économiste, l'autre, spécialiste de la cuisine moléculaire... Ils ont exercé à l'âge d'or de l'agriculture intensive, pendant la seconde moitié du XX^e siècle. Une époque où les considérations de santé étaient les grandes oubliées, et où la proximité des scientifiques avec l'industrie agroalimentaire ne questionnait guère. Leurs déclarations d'intérêts sont à cette image. L'un d'eux, ancien chercheur, reconnaît avoir présidé le conseil scientifique de la Fict il y a 25 ans, tandis qu'un autre assume « *contribuer de toutes [ses] forces à la Confédération nationale des charcutiers traiteurs* ». Plus gênant, plusieurs se gardent de signaler qu'ils sont aussi consultants (ou l'ont été) auprès d'entreprises agroalimentaires ou de firmes phytosanitaires. Une contributrice au rapport a même participé au groupe d'experts de l'Efsa chargé d'évaluer les additifs, alors qu'elle avait auparavant collaboré avec l'un des principaux fabricants d'additifs... Des liens d'intérêts qui achèvent de décrédibiliser ce document. ♦

Les chercheurs de l'Inrae explorent des pistes pour se passer de sels nitrés

QUE CHOISIR

[illegible][illegible]

QUE CHOISIR ARGENT



QUE Choisir Argent

COVID ÉCONOMIQUE

Soyez visionnaire!

Plus de 100 conseils pour économiser et gagner de l'argent

Abonnement 12 numéros pour 12,90 €

The image shows the cover of the magazine 'Que Choisir Argent'. The main headline is 'Logement PASSEZ AU VENT?' (Real Estate: Are you being sold?). Below the headline, there is a photograph of a modern house. To the right of the house, there is a circular graphic with the text 'Logement PASSEZ AU VENT?'. At the bottom left, there is a small box with the text 'Appartements à louer à Paris 15e'. The magazine's logo 'QUE CHOISIR Argent' is at the top. The cover is decorated with green foliage.

QUE Choisir Argent

ACCOMPAGNER LE GRAND ÂGE

210 Ehpad visités

ÉVALUATION IMPÔT

QUE CHOISIR PRATIQUE



QUE CHOISIR

Bricolez Facile

30/30 pour tous guider

30/30 pour tous guider

[illegible]

QUE CHOISIR SANTÉ



QUE CHOISIR
 ASSURANCE
Assurance : les saints de la santé
 154

The image shows the cover of a magazine titled "QUE SANTÉ". The cover features a man in a red shirt and green pants jumping in the air, holding several colorful balloons (green, yellow, red, purple). The text on the cover includes "CANCER", "152", and "Changer n'est pas une fatalité".

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure QUE CHOISIR

La reliure QUE CHOISIR SANTÉ

**Merci de découper ou recopier
ce bulletin et de le retourner
accompagné de votre règlement à :**

QUE CHOISIR

Service Abonnements

45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

**Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous
les exemplaires suivants :**

Numéros commandes		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 594 <input type="checkbox"/>	N° 595 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
N° 596 <input type="checkbox"/>	N° 597 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 158 <input type="checkbox"/>	N° 159 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
N° 160 <input type="checkbox"/>	N° 161 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 123 <input type="checkbox"/>	N° 124 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N° 125 <input type="checkbox"/>	N° 126 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 152 <input type="checkbox"/>	N° 153 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
N° 154 <input type="checkbox"/>	N° 155 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure <i>Que Choisir</i>		10 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>		9,50 €		
Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) 1 article :				1,50 €
2 articles et plus :				2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

 $\square M, \square M^{me}$

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal Localité

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de *Que Choisir*☐ par carte bancaire

Nº _____

Date de validité Signature _____

Offre valable en France métropolitaine.

En application des dispositions de l'article L. 221-28

En application des dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, la vente des produits présentés sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

Disponible en kiosque

QUE
CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

pratique

Numéro 126 • Décembre 2020 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

PRODUITS MÉNAGERS

**Éliminez les
toxiques!**



244 nettoyeurs
évalués

WWW.QUECHOISIR.ORG