

# QUE CHOISIR

EXPERT · INDÉPENDANT  
· SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO **QC**

## MICRO-ONDES COMBINÉS

Leur polyvalence  
est un atout



## SÈCHE-LINGE

Performants  
mais bruyants

## ORDINATEURS PORTABLES

Pas simple  
de les réparer !

## RADIATEURS ÉLECTRIQUES

La puissance fait  
parfois défaut

L 12260 - 606 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € · TOM: 720 XPF · île Maurice: 4,80 €

**NOTAIRES**  
Les grandes  
**DÉRIVES**  
de la profession



# CHAUFFAGE

## *Déjouez les arnaques*



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<sup>re</sup> association de consommateurs de France.

### ► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 140 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:



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
Tél.: 0143 48 55 48. Télécopie: 0143 48 44 35

**Président et directeur des publications :** Alain Bazot • **Relations presse/communication :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Mathieu Wolfersperger • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blaive (QC mensuel), Franck Attia (QC en ligne), Pascale Barlet (QC Argent et QC Pratique), Perrine Vennetier (QC Santé) • **Assistante :** Catherine Salignon • **Sectaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brossel, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (chef de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrenant • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puviland • **Maquette :** Ludovic Wyart (**directeur artistique**), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carole Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanjar • **Documentation :** Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbache, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubette, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Sélia Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (**directeur**), Isabelle Bourcier, Sandrine Giloret, Marina Perier-Dulhoste et Ingrid Stiener **JURIDIQUE** • Raphaël Bartolomé (**responsable**), 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 Couesenon (**directrice**), Estelle Bourjadé, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan (**directeur**), Maud Pontonnier • **Informaticien :** Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Adrien Mussio, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Thierry Duqueroy (**directeur**), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarnich, Nicolas Schaller, Raphaëlle Vincent • **Courrier :** Brigitte Botturi, Hortense Rossi • **Information juridique :** Sophie Herbreteau (**directrice**), Murielle Baily, Christina Bamba, Magali Berthe, Nâhela Chafki, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements :** Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél.: 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** 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 – **Tresorier :** Jacques Robert **Tresorier adjoint :** Jacques Fleury – **Sectaire :** 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 • **Etudes et Lobby :** Olivier Andrault, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Anna Lamy, Lauriane Le Menn, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique :** Cédrik Musso (**directeur**) • **Relations associatives :** Béatrice Delpech (**directrice adjointe**), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randimbelson, Chantal Trancoso **IMPRESION** • 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<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



# SOMMAIRE

N° 606 - OCTOBRE 2021

14

**Notaires**  
Les quatre grandes dérives du métier

ZONE ROUGE



M. ALLILI/MAXPPP

24

**Chauffage**  
Des arnaques et des prix fous !



A. GEPOLOV/ADORE STOCK

36

**Radiateurs électriques**  
La puissance n'est pas toujours là

GRAND TEST · LABO QC



GOODHOME

48

**Fromages et viandes**  
Des labels pour consommer mieux ?



P. TRIAS/LE PROGRES-MAXPPP

Le numéro 605 de *Que Choisir* a été tiré à 520 000 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE  
INK DROP; A. POPOV; MISTERSTOCK/SHUTTERSTOCK.

## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

## QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

10

Les associations locales et leurs actions

12

## ZONE ROUGE

**Notaires** • Les quatre grandes dérives du métier

14

## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Amendes SNCF • De bonne foi ou non, même punition

20

## ALERTE

**Chaussage** • Des arnaques et des prix fous !

24

**Bris de glace** • Les automobilistes sont perdants

32

**La Poste** • Le courrier à l'agonie

34

## LABO QC

### GRAND TEST DU MOIS

### Radiateurs électriques

• La puissance n'est pas toujours là

36

**Sèche-linge** • Performants mais bruyants

40

### Micro-ondes combinés

• Ils répondent à tous vos besoins

42

### Robots pâtissiers

**Ordinateurs portables** • La galère de la réparation

45

## DÉCRYPTAGE

### Fromages et viandes

• Des labels pour consommer mieux ?

48

**Sites de vin** • Un marché en pleine effervescence

54

**Covid-19** • Victimes et responsables ?

57

## FORUM

**Vos courriers**, vos questions et nos réponses

60

## TOUT S'EXPLIQUE

**Achat responsable** • À chaque saison, ses fleurs

64

**E-commerce** • De la TVA pour les achats hors Europe

65

### Antennes relais 5G

• Peut-on s'opposer à leur implantation ?

65

## NO SCRUPULE

« Les internautes ont l'habitude ! »

66



ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

## PASSEURS THERMIQUES

## Dans le collimateur du législateur

**A**vec la loi Climat et résilience promulguée le 24 août, la lutte contre les passoires énergétiques devient une priorité. Première mesure annoncée, le gel des loyers des logements classés F ou G par le diagnostic de performance énergétique (DPE). Il devrait entrer en vigueur courant 2022. Suivra une interdiction de la mise en location pour les étiquettes G en 2025, F en 2028 et E en... 2034. Rien ne sera exigé pour les locations en cours. Seul l'occupant pourra faire jouer son droit à une habitation décente auprès de son propriétaire... en saisissant la justice. Autre nouveauté, l'audit énergétique. Il sera obligatoire à la mise en vente de biens F ou G en 2022, et concernera la classe E à partir de 2025. En renonçant à imposer le cahier des charges du label Bâtiment basse consommation (BBC), l'exécutif dévoile la rénovation énergétique performante. Passer en classe C peut en effet suffire. Ce recul majeur bat en brèche l'objectif 2050 de mise à niveau BBC de l'ensemble du parc immobilier, ainsi que les économies d'énergie drastiques dont les ménages auraient pu bénéficier. ♦



L'objectif officiel est de rénover l'ensemble du parc immobilier d'ici à 2050.

## Des missions et des mots

**V**ous protéger, vous conseiller, vous guider et vous éclairer: ces missions essentielles de la rédaction de *Que Choisir* se retrouvent ce mois-ci illustrées en quatre mots, à travers quatre articles.

**Notaires (p. 14)** On les rencontre à des moments importants de sa vie, à l'occasion d'un mariage, d'une transaction immobilière, du décès d'un proche... La confiance est l'un des piliers de cette profession, mais certains notaires la trahissent. Les très nombreux retours d'un appel à témoignages auprès de nos lecteurs nous ont permis de mettre en lumière quatre grandes dérives du métier. Voici, en « échange », nos pistes pour en choisir un bon. Et vous protéger d'éventuels errements.

**Chaudage (p. 24)** C'est un poste de dépenses majeur des ménages, et l'un des plus sensibles à l'heure où rénovation et performance énergétiques sont érigées en priorité. Aides publiques et subventions sont déversées en abondance sur ce secteur. Comme souvent en pareil cas, les margoulins se précipitent pour en profiter... à nos dépens. Démarchage agressif, prix exorbitants, installations bâclées, équipements inadaptés: le risque d'arnaque est grand lorsque l'on décide de renouveler son système de chauffage. Comment l'éviter? Des chiffres et des conseils pour un investissement gagnant.

**Labels (p. 48)** Ils obéissent à des cahiers des charges et s'appliquent à tous types de produits alimentaires. Les labels et signes de la qualité sont aussi de plus en plus nombreux, au point que les consommateurs s'y perdent! Mais que valent-ils en réalité? Méritent-ils toujours notre confiance? Suivez notre enquête sur les fromages et les viandes pour vous y retrouver.

**Covid-19 (p. 57)** Un coronavirus rythme notre quotidien après être apparu brutalement – mais non par hasard – dans nos existences. Car nos modes de vie, nos échanges et nos choix de consommation jouent un rôle dans la survenue de telles pandémies. Qui devraient se multiplier, nous prédit-on. Est-ce trop tard pour agir? Des experts nous éCLAIRENT. ♦

## PÂTES ET PAIN

## Il vous faudra plus de blé

**L**es pluies diluviennes en Europe et la sécheresse en Amérique du Nord ont nui aux moissons de blé dur. Conséquence, les cours mondiaux de la céréale ont bondi de 30%, une crise « historique », d'après le syndicat des fabricants de pâtes, le Sifpac. Cela pourrait entraîner un renchérissement de nos spaghetti, dont le blé représente un tiers du prix. Michel Biero, directeur

achats de Lidl France, annonçait « de légères hausses » sur BFM TV, le 2 septembre, tandis que Jean-Philippe Lefrançois, directeur général d'Alpina Savoie, estimait nécessaire une majoration de 10 centimes par kilo. Les rendements de blé tendre sont meilleurs. Néanmoins, le pain risque d'augmenter, du fait de coûts de production qui grimpent. Les raisons? « Une récolte étalée dans le temps, un gros travail de tri selon la qualité des grains, des frais de transport plus onéreux », énumère Jean-François Loiseau, président de l'Association nationale de la meunerie française. Pour autant, la hausse du pain « devrait rester marginale », veut-il rassurer, puisque le blé compte seulement pour 6% dans le prix final de la baguette ». ♦



F. HENRY/REA-KATYAS/AGEPHOTO/STOCK

## ENVIRONNEMENT

# Le Planet-Score scrute la biodiversité

Parmi les activités responsables du réchauffement climatique et de l'effondrement de la biodiversité, la fabrication de notre nourriture figure en bonne place. Pour orienter les consommateurs vers des achats plus vertueux, la loi Climat, votée cet été (lire aussi ci-contre), prévoit d'instaurer un affichage environnemental d'ici à 2022.

À cette fin, l'Agence de la transition écologique (Ademe) et l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) ont proposé un indicateur, Agribalyse, reposant sur

## L'UFC-Que Choisir soutient ce logo

l'analyse du cycle de vie des aliments. Toutefois, il présente des limites, aboutissant par exemple à avantager les productions intensives en sous-évaluant leurs impacts négatifs. Le ministère de la Transition écologique a donc lancé un appel à projets début 2021, pour l'élaboration d'indices qui remédieraient à ces lacunes.

## PESTICIDES

# Des maraîchers sanctionnés

**F**aire du trafic de pesticides peut coûter cher. Le tribunal de Coutances (Manche) a condamné, le 1<sup>er</sup> septembre, huit maraîchers normands et leurs trois intermédiaires à des amendes de 10 000 à 80 000 €. Ils ont été reconnus coupables de trafic d'un pesticide interdit en France, le dichloropropène. Pas moins de 132 tonnes ont été importées illégalement d'Espagne et en partie épandues sur des cultures de carotte de Créances, un légume qui peut être vendu sous Label rouge « carotte des

sables » (à noter : le cahier des charges tolère les pesticides)... Le dichloropropène sert à lutter contre les nématodes, des vers parasites. Classé cancérogène probable, il n'est plus autorisé dans l'Union européenne depuis 2009, « sauf dérogation ou autorisation exceptionnelle ». La France l'a définitivement prohibé en 2018, après une période de transition de neuf ans. À l'inverse, l'Espagne, où cette substance est très souvent utilisée, a renouvelé sa dérogation. Il serait temps que Bruxelles impose une éviction totale. ♦



Les projets seront examinés en octobre. L'Institut technique de l'agriculture bio (Itab), appuyé par 14 acteurs du bio, de l'environnement et de la défense des consommateurs, dont l'UFC-Que choisir, a, pour sa part, conçu le Planet-Score. Ce dernier prend en compte des critères négligés par Agribalyse : les conséquences des pesticides et des antibiotiques sur la santé humaine et des écosystèmes, la pollution de l'air et de l'eau, la biodiversité des sols, le mode de culture (intensif, extensif, bio) ou encore le bien-être animal. Le visuel mis au point montre une note globale explicitée par trois jaugeons : « pesticides », « biodiversité » et « climat ». Il apporte également une information complémentaire sur le bien-être animal. ♦

## VENTE EN VRAC

# Informations contradictoires

Si la vente en vrac a du bon, elle s'accompagne parfois de dérives, notamment concernant la traçabilité des produits. Témoin, cet exemple relevé récemment chez Franprix. Le silo indique « Lentilles du Puy ». Pourtant, un autocollant apposé juste en dessous de cette mention précise « agriculture non-UE ». L'étiquette prix, elle, spécifie « lentilles Dupuy ». Serait-ce le nom de l'agriculteur qui les cultive au Canada, gros producteur de ces légumineuses ? Plus sérieusement, ce couac laisse d'autant plus songeur sur la confiance qu'on peut accorder aux informations fournies en magasin qu'il concerne un aliment bénéficiant d'une appellation d'origine protégée (AOP), avec une aire géographique de culture bien délimitée. Que Choisir a alerté Franprix via Twitter, sans résultat.



## RAPPELS PRODUITS

### IPHONE 12 ET 12 PRO DE MARQUE APPLE



Fabriqués entre octobre 2020 et avril 2021 (les iPhone Mini et 12 Pro Max ne sont pas concernés). **PROBLÈME:** défaillance possible d'un composant du module récepteur entraînant

des perturbations du son. Si le récepteur de votre iPhone 12 ou 12 Pro n'émet aucun son lorsque vous passez ou recevez des appels, il est possible que votre appareil soit éligible à ce programme. **OÙ S'ADRESSER:** dans un centre agréé Apple ou un Apple Store (liste sur Apple.com/fr). Réparation gratuite. Pensez à sauvegarder votre appareil avant de le déposer.

### PURÉE DE POMMES ARTISANALE, MÉLANGE GOURMAND, DE MARQUE FILIÈRE QUALITÉ CARREFOUR

Bocal en verre de 350 g.  
Code-barres : 3523680408777.

Tous les lots. Date de durabilité minimale : 17/02/2022. **PROBLÈME:** suspicion de présence de patuline.

**OÙ S'ADRESSER:** en magasin Carrefour pour remboursement. Informations au 09 69 39 70 00.



### ATOMISEURS SR 430 ET SR 450 DE MARQUE STIHL



Du numéro de série 369-259-472 au 370-391-433 inclus.

**PROBLÈME:** risque de fragmentation du rotor durant l'utilisation. **OÙ S'ADRESSER:** en point de vente pour réparation. Informations au 08 01 90 2214.

### CHARGEUR TRIPLEX IPHONE + USB DE MARQUE ENEXO DISTRIBUÉ PAR BRICOMARCHÉ

Référence : 211028.

Code-barres :  
3545412110284.

Lot : 14W21. **PROBLÈME:** non-conformités de marquage et électriques.

Risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER:** en magasin Bricomarché pour remboursement.



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



Des teneurs maximales en plomb et en cadmium ont été abaissées ou instaurées pour certains aliments.

L. DOLGACHOV/SYDA PRODUCTIONS/AGE

## ALIMENTATION

### Tour de vis sur le plomb et le cadmium

Dans le cadre de son Plan de lutte contre le cancer, la Commission européenne s'attaque à deux métaux nocifs, le plomb et le cadmium. Le premier est un neurotoxique avec de potentiels effets néfastes sur le système nerveux central. Il risque en outre de provoquer des atteintes cardio-vasculaires et rénales. Le second est cancérogène probable, mutagène possible et toxique pour la reproduction. Il peut aussi entraîner des altérations rénales et une fragilité osseuse. Deux règlements abaissent désormais leurs teneurs maximales dans plusieurs denrées : viandes, poissons et abats, aliments pour nourrisson et vin en ce qui concerne le plomb; fruits et légumes, céréales et oléagineux, champignons, viandes et produits de la mer s'agissant du cadmium. Des limites ont également été instaurées pour une nouvelle série d'aliments (champignons sauvages, épices et sel pour le plomb; produits chocolatés, compléments alimentaires, préparations pour bébé et sel pour le cadmium). La dernière étude Esteban, publiée par Santé publique France cet été, soulignait que l'ensemble de la population était exposé à ces métaux et que les taux de cadmium augmentaient depuis 2006. ♦

## TÉLÉPHONIE MOBILE

### Fin de la femtocell d'Orange

C'est le 21 août qu'Orange a mis un terme à sa femtocell. Ce service permettait aux habitants de zones blanches de bénéficier de la 3G dans leur logement grâce à un boîtier branché à leur box. Selon l'opérateur, l'obligation qui lui a été faite de restituer une partie de ses fréquences 2100, sur lesquelles s'appuyait la femtocell, l'a contraint à prendre cette décision. Un coup dur pour quelque 160 000 clients. La plupart ne

### Un coup dur pour 160 000 clients

peuvent plus se servir de leur téléphone portable chez eux. Orange leur conseille d'utiliser la fonction Appels wifi, avec laquelle ils peuvent passer et recevoir des appels. Mais beaucoup de ceux qui l'ont testée estiment qu'elle fonctionne mal, épuise vite leur batterie et n'autorise pas l'envoi de SMS. Surtout, il faut que le mobile intègre cette fonctionnalité, ce qui est loin d'être toujours le cas, même sur des modèles récents. De nombreux abonnés seront donc forcés d'acquérir un nouvel appareil. Sinon, ils risquent fort de devoir retourner au fond du jardin ou près de l'église de leur village pour une communication ou une confirmation de paiement... Et d'attendre qu'un opérateur installe une antenne près de leur domicile. ♦

## DÉPANNAGE À DOMICILE

### Ils osent tout !

**P**rêts à tout, les escrocs du dépannage ont ajouté un nouvel argument à leurs publicités. Une journaliste de *Que Choisir* a récemment trouvé dans sa boîte aux lettres un prospectus clamant que l'entreprise qui le distribue (anonyme et avec immatriculation au registre du commerce « en cours ») était « agréée assurances ». En dessous de cette mention figuraient les logos de certaines compagnies : Axa, MMA, Gan, etc. Coup de fil à un des numéros de téléphone indiqués. À la question « qu'est-ce que ça signifie concrètement ? », notre interlocuteur a répondu « c'est par rapport au tarif » et « laissez tomber, on n'a pas le temps pour des gens comme vous ». Puis il a

A LECOMTE



raccroché. Une attitude propre à nous conforter dans notre soupçon sur le caractère bidon de l'allégation. Le carton présentait également une liste de « partenaires », Enedis, GRDF et autres, tout aussi imaginaires, bien sûr. En cas d'urgence, mieux vaut appeler votre assureur, qui vous aiguillera vers un artisan de son réseau. Un vrai. ♦

## CURES THERMALES

### 3 ou 5 soins : la justice tranche

**L**a persévérance de Claude et Raymonde Didierjean a payé. En 2019, le couple avait alerté *Que Choisir* (n° 583) à propos de la tarification pratiquée par les thermes de Bourbonne-les-Bains (52). Il reprochait à ce centre, géré par ValVital, de ne pas prodiguer des soins de boue pourtant indemnisés par l'Assurance maladie. Le noeud du problème ? Une interprétation divergente d'une convention thermale qui prévoit une prise en charge sur cinq sites (parties du corps). Pour les Didierjean, cela couvrait des applications sur la totalité du rachis (la colonne vertébrale), les deux hanches et les deux genoux. Mais, pour ValVital, le rachis devait être divisé en trois sites (cervicales, dorsales, lombaires). De fait, pour que les cinq soins prescrits soient effectivement fournis, les curistes devaient payer des suppléments pour deux d'entre eux, « alors qu'ils sont remboursés par la Sécu », insistent les Didierjean. La justice a tranché. Il y a quelques semaines, le tribunal judiciaire de Chaumont (52) a condamné ValVital à verser à Raymonde



S. BEUCHERIE/ANDIA

2240,51 € de dommages et intérêts. Les juges ont estimé que l'établissement thermal n'était pas fondé à considérer que le rachis devrait être scindé en trois sites d'application. ValVital a fait appel de cette décision. ♦

## RESTAURATION

### Réclamez votre doggy bag

**E**nfin ! Les restaurateurs rejoignent la lutte contre le gaspillage alimentaire. Si vous calez devant un plat, ils doivent désormais vous remettre un *doggy bag* pour que vous rentrez chez vous avec ce que vous n'avez pas mangé. Prévoyant, le législateur précise que cela ne s'applique pas dans les établissements proposant des buffets à volonté ! Par ailleurs, les commerçants qui vendent sandwichs et autres plats cuisinés à emporter sont obligés, depuis cet été, d'emballer les denrées dans des contenants réutilisables ou recyclables. Si vous préférez, vous pouvez vous munir du vôtre, à condition qu'il soit propre et apte à l'usage prévu, faute de quoi on peut vous le refuser.

## ÉPICES

### La qualité s'améliore

**M**ention AOP illégitime, remplacement des stigmates de safran par des étamines... En 2019, un quart des épices contrôlées par la répression des fraudes présentait des anomalies. Le comble ? Il s'agit d'une bonne nouvelle : ce taux est certes encore trop élevé, mais il s'avère deux fois plus faible qu'il y a trois ans. Les progrès sont perceptibles, donc, même si la prudence reste de mise, en particulier avec le safran, pour lequel 15 % des lots inspectés se sont révélés non conformes.



D. YODER/THE NEW YORK TIMES-REDUX-REA



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

## DÉSERTS MÉDICAUX

# Le renoncement aux soins accentué

**L**a Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) s'est penchée sur les conséquences des déserts médicaux. Elle a établi un lien avec le renoncement aux soins : « Vivre dans une zone où les difficultés d'accessibilité aux soins sont importantes multiplie le risque de renoncement par 1,8 », peut-on lire dans sa publication, datée de juillet dernier. Cela touche particulièrement les plus pauvres – en conditions de vie<sup>(1)</sup> –, qui ont jusqu'à huit fois plus de risques que le reste de la population de renoncer à des soins dans les territoires très sous-dotés en médecins généralistes. L'étude montre



Les plus pauvres pâtissent le plus du manque de médecins.

P.TURPIN/PNS

que disposer d'une complémentaire santé atténue ce phénomène. Les personnes couvertes ont un risque deux fois inférieur, celles bénéficiant de la CMU-C (aujourd'hui CSS), 4,5 fois moindre. ♦

*(1) Notion qui inclut d'autres facteurs que les revenus, comme la possibilité de partir une semaine en vacances, la fréquence des repas sautés, etc.*

## PRÉCISION

**Pesticides** Une erreur s'est glissée dans le dossier « Pesticides : mangez-en moins ! » (QC n° 605). Il était écrit : « En agriculture conventionnelle, une bonne moitié des denrées se révèlent contaminées par plusieurs substances en même temps. » La version correcte était : « En agriculture conventionnelle, une bonne moitié des produits contaminés le sont par plusieurs résidus. » De fait, environ un tiers (non la moitié) des aliments issus de l'agriculture conventionnelle sont contaminés par plusieurs résidus de pesticides à la fois (selon les données de la répression des fraudes, qui datent de 2012 à 2016).

## MÉDICAMENTS

# Stocks obligatoires

**C**ela fait des années que la France subit des pénuries de médicaments ou des tensions d'approvisionnement. Depuis le 1er septembre, un décret oblige les fabricants à constituer des stocks de sécurité. Pour les médicaments d'intérêt thérapeutique majeur (MITM), dont la liste sera actualisée en octobre, ils devront disposer d'une réserve correspondant à deux mois du volume des ventes de l'année écoulée.

À une semaine concernant le reste des spécialités. Des dérogations sont toutefois prévues dans des cas spécifiques : le traitement impose des conditions de conservation particulières ; il est élaboré sur mesure ; ou encore, il est saisonnier. L'UFC-Que Choisir salue la mise en œuvre de cette mesure, mais elle regrette que la durée des stocks pour les MITM n'ait pas été fixée à quatre mois. En 2020, l'Agence nationale de sécurité



SORTILA/REA

du médicament (ANSM) a répertorié 2446 ruptures ou risques de ruptures de stocks (1504 en 2019). ♦

## VÉHICULES AU RAPPEL



Audi e-tron



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site [QUECHOISIR.ORG](http://QUECHOISIR.ORG)

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

**LES AUDI E-TRON** construites entre le 20 novembre 2020 et le 20 avril 2021. **PROBLÈME :** en raison d'un défaut de logiciel, il peut y avoir, pendant la conduite, une perte de performance due à une mauvaise réponse de la pédale d'accélérateur.

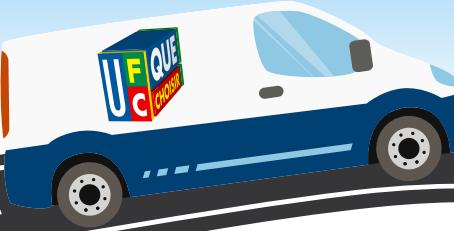
**LES OPEL ZAFIRA LIFE** sortis d'usine entre le 15 et le 21 avril 2021. **PROBLÈME :** soudure défectueuse au niveau de la broche de centrage du ressort de suspension arrière. La tenue de route peut être affectée.

**LES OPEL MOKKA** produits entre le 8 et le 19 février 2021. **PROBLÈME :** mauvais serrage possible du berceau moteur.

**LES SUZUKI JIMNY** du début de production jusqu'au 2 décembre 2020. **PROBLÈME :** les airbags rideaux et latéraux pourraient ne pas se déclencher en cas d'accident de la route. En cause, le faisceau électrique passant dans les portes avant. En raison d'une erreur de conception, il risque de se sectionner.

**LES SUZUKI JIMNY** construits de mai à novembre 2018. **PROBLÈME :** défaut de fabrication de la pompe à carburant, qui peut se bloquer au risque de faire caler le moteur et de l'empêcher de (re)démarrer.

**LES VOLKSWAGEN GOLF 7** fabriquées entre le 14 janvier 2015 et le 10 novembre 2018. **PROBLÈME :** défaut de fabrication des ressorts de suspension arrière (matériaux non conformes), qui peuvent se casser et engendrer une perte de stabilité du véhicule.



**Rejoignez-nous!**

# **UFC-QUE CHOISIR**

# **70 ans, ça se fête !**

**Pour honorer sept décennies de combats et d'engagements aux côtés des consommateurs, l'UFC-Que Choisir fait le tour de France en van, organise un concours photo et met en avant sa nouvelle application. OuelProduit.**

**Q**ue de pages écrites, de batailles menées et d'actions abouties depuis 1951 ! Cette année, l'UFC-Que Choisir fête ses 70 ans (QC n° 600). Des festivités viennent souligner cet événement, orchestrées à l'échelle nationale par l'association, avec l'aide de l'agence de communication M<sup>le</sup> Pitch. Objectifs: promouvoir la consommation responsable et mettre en lumière les mobilisations de l'UFC-Que Choisir.

#### **Concours photo contre le gâchis**

Immortaliser en images les dérives de l'hyperconsommation : voilà l'objectif du concours Photogâchis, lancé en avril dernier. Plastiques qui traînent, objets non recyclables ou non réparables, montagnes de prospectus publicitaires, suremballages... De quoi inspirer les participants ! Après les deux premières sélections des clichés effectuées par les associations locales (AL), 10 finalistes restent en lice. Un vote en ligne est ouvert à tous ([Quechoisir.org/70ans](http://Quechoisir.org/70ans)) jusqu'au 29 octobre 2021. Le lauréat de ce Grand prix des consommateurs gagnera un vélo électrique. Parallèlement, un concours de films courts est organisé jusqu'au 31 octobre.

### **L'association part en tournée**

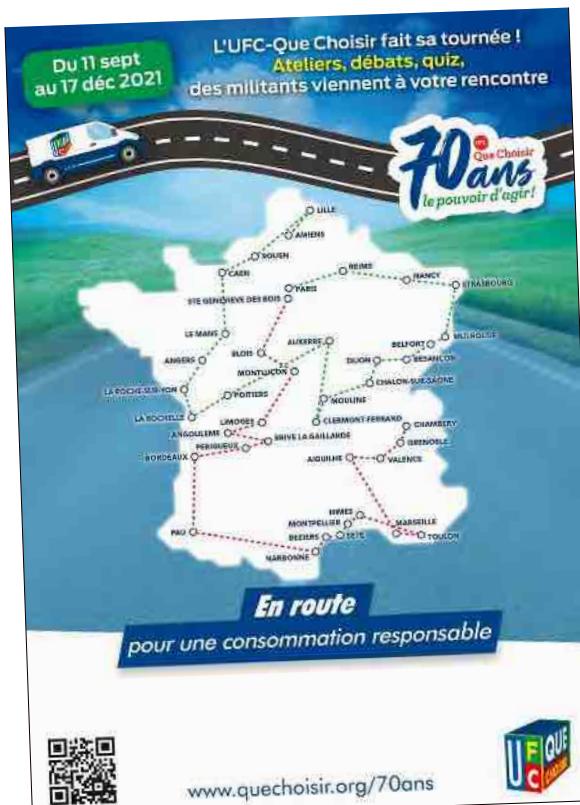
L'âme bohème pour célébrer son 70<sup>e</sup> anniversaire, l'UFC-QueChoisir s'offre un tour de France en van électrique. Parti le 10 septembre, ce véhicule aux couleurs de l'association fera étape dans 41 villes et parcourra 8 500 kilomètres avant d'atteindre Chambéry le 17 décembre. Les bénévoles se relaieront et accueilleront les passants dans

le strict respect des mesures sanitaires. Cette expérience innovante vise à rappeler les grands combats de l'UFC-Que Choisir, mais aussi à toucher un large public, à commencer par les jeunes. Diverses activités attendent les visiteurs : photomaton avec des panneaux arborant des slogans militants («*J'ai le pouvoir de changer ma consommation*», «*Je réduis mes déchets alimentaires*...»), quiz sur les écogestes, dégustation d'eau à l'aveugle ou encore scanathon pour faire découvrir l'application QuelProduit. Sortie le 15 mars, elle traque les substances indésirables dans les produits cosmétiques, ménagers et alimentaires. Échanges et

informations sur les actions et les victoires de l'association sont également au programme. Du boycott du veau aux hormones à la condamnation de Facebook, que de luttes engagées en 70 ans ! Le 10 septembre, Amiens a ouvert le bal. Interrogé avant de prendre la route, Éric Pasquier, bénévole au sein de l'AL de cette ville, était enthousiaste : « *Nous participerons au Salon des associations, le 11 septembre, avec le van. Les deux jours suivants, nous serons postés place Gambetta, en centre-ville, un lieu où il y a beaucoup de passage. Nous avons là un bel outil à notre disposition, judicieux pour attirer l'œil des consommateurs et aller vers eux !* » Pour en savoir plus sur la suite de la tournée, contactez l'AL la plus proche (annuaire sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org), rubrique « Combats & litiges »).

## **Les étudiants parlent aux consommateurs**

Les réjouissances ne s'arrêtent pas là. Des étudiants spécialement recrutés, accompagnés de bénévoles des AL, iront à la rencontre de la population dans 10 villes (Marseille, Caen, Bordeaux, Lille, Grenoble, Strasbourg, Toulouse, Nantes, Le Mans et Paris). Les 19 et 20 novembre prochains, ils rempliront une double mission. D'une part, ils promouvront l'adhésion sympathisant au sein de l'AL la plus proche de chez soi. Moyennant 15 €, celle-ci permet aux particuliers d'accéder à différentes informations sur les combats de l'UFC-Que Choisir et les actualités liées à la défense des consommateurs. D'autre part, munis de tablettes, ces jeunes présenteront au public l'appli QuelProduit. ♦



ALAIN BAZOT  
PRÉSIDENT DE  
L'UFC-QUE CHOISIR



A. LECOMTE

**NUTRI-SCORE****L'OMS partage notre avis**

**V**oilà une étude qui tombe à pic et un soutien de taille dans le combat que livre l'UFC-Que Choisir pour imposer le Nutri-Score – le système d'étiquetage nutritionnel clarifié – sur les aliments manufacturés. Le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) vient en effet de publier un rapport sans appel. S'appuyant sur des données scientifiques d'experts du CIRC et de partenaires, notamment une enquête menée auprès de 500 000 personnes, il souligne que le Nutri-Score est un outil «*efficace*» et largement supérieur aux autres dispositifs pour orienter les consommateurs vers des

**Améliorons la qualité nutritionnelle**

produits plus sains. Pointant le lien entre alimentation et cancer, le rapport recommande, tout comme nous, son apposition sur les denrées en Europe et au-delà. Véritable plaidoyer pour cet antidote contre le marketing alimentaire, le texte souligne que le Nutri-Score permet d'améliorer la qualité nutritionnelle des recettes des fabricants. Alors que les opposants à cet outil multiplient les campagnes de désinformation, cet avis de l'OMS rétablit certaines vérités... et met la pression sur la Commission européenne. Elle avait annoncé qu'elle proposerait un système unique d'étiquetage simplifié sur la face avant des emballages d'ici à 2022. J'espère donc que ses membres ont lu les conclusions de ces travaux avec le même appétit que moi. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur  
**QUECHOISIR.ORG**

**Les actions nationales****ÉPANDAGES DE PESTICIDES****Nouveau camouflet pour le gouvernement**

**A**près le Conseil constitutionnel, c'est le Conseil d'État qui a donné raison à l'UFC-Que Choisir et aux sept autres ONG qui avaient déposé divers recours contre les distances de sécurité minimales (absolument ridicules) à respecter en cas d'épandage de pesticides près des habitations. La plus haute juridiction administrative retient nos griefs. En effet, elle souligne que la loi protège insuffisamment la santé et l'environnement. S'appuyant sur des données scientifiques, le Conseil pointe en particulier la faiblesse de ces distances minimales appliquées aux produits suspectés d'être cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR 2) – plusieurs pesticides relevant de cette catégorie.

**Le Conseil d'État retient nos griefs**

Également épinglées, l'absence d'information des populations en amont des épandages, ainsi que la trop faible protection des riverains et des travailleurs vis-à-vis de ces substances. Le gouvernement a six mois pour revoir sa copie sur ces trois points majeurs. Après avoir méprisé les appels répétés de la société civile à une réglementation plus protectrice, va-t-il enfin faire preuve de responsabilité ? ♦

**LABELS ALIMENTAIRES****Il faut arrêter d'avaler n'importe quoi !**

**D**ans la jungle des labels alimentaires, les signes officiels de la qualité et de l'origine (lire aussi notre enquête p. 48) sont-ils fiables ? Censés garantir aux consommateurs le respect d'un ensemble de critères validés par l'État, certains produits les arborant ne sont pas à la hauteur des attentes. L'UFC-Que Choisir a passé au crible les cahiers des charges de 8 fromages sous appellation d'origine protégée (AOP) et les notices techniques de 12 viandes bénéficiant du Label rouge. Le résultat s'avère peu flatteur : 3 AOP (saint-nectaire, cantal et munster) affichent un niveau d'exigence proche de l'entrée de gamme et guère éloigné des productions industrielles. Idem pour le porc et, dans une moindre mesure, le veau Label rouge, qui n'offrent pas une qualité significativement supérieure à celle des viandes sans label. Enfin, les demandes sociétales en matière environnementale et sanitaire (origine locale de l'alimentation des animaux, agriculture biologique, absence d'OGM...) ne sont pas assez prises en compte. ♦





M. GAILLARD/REA

## SÉJOURS ANNULÉS

### Les remboursements doivent (enfin) arriver

**S**elon les propres dires de la Commission et de la Cour des comptes européennes, le droit au remboursement des voyageurs a été piétiné par les professionnels du tourisme et l'exécutif français. L'UFC-Que Choisir, qui a entrepris une série d'actions judiciaires relatives à cette question, reste déterminée à obtenir au plus vite le rétablissement des droits des consommateurs. L'ordonnance gouvernementale prise au début de la crise sanitaire – que

l'association a attaquée devant le Conseil d'État – permettait aux agences d'imposer un avoir valable 18 mois en lieu et place du remboursement du séjour annulé<sup>(1)</sup>.

### Nos outils pour réclamer votre dû

Ce texte prévoyait néanmoins que le client récupère son argent s'il n'était pas utilisé à l'issue de ce délai. Alors que l'échéance approche, l'UFC-Que Choisir met à disposition des personnes concernées des outils pour réclamer leur dû, à savoir des lettres types et une foire aux questions. Décidés à vérifier l'effectivité des remboursements tant attendus, nous leur proposons de remplir un formulaire pour nous alerter des éventuels problèmes rencontrés lors de leurs démarches. ♦

(1) Sont concernées les annulations de séjours effectuées du 1<sup>er</sup> mars 2020 au 15 septembre 2020.

Retrouvez l'ensemble des outils sur [ufcqc.link/avoirs](http://ufcqc.link/avoirs)

## CHOISIR SON FIoul

### Des achats groupés qui continuent

**L**es prix du fioul, troisième énergie de chauffage en France, augmentent fortement depuis plusieurs mois. Dans ce contexte, la campagne « Choisirsonfioul », organisée par la SAS Que Choisir, filiale de l'UFC-Que Choisir, donne la possibilité aux consommateurs d'économiser sur leurs factures. Depuis le début de l'année, 10 000 souscripteurs en ont profité, réalisant une économie moyenne de 53 €. Au total, cela représente un gain de 500 000 € pour le budget des ménages. Avec deux achats groupés par mois (les premier et troisième vendredis), le particulier peut se joindre à l'opération quelle que soit la date de remplissage de sa cuve. L'inscription est gratuite et sans engagement. Une offre personnalisée est adressée à ceux qui se manifestent. Libre à eux de donner suite ou non. En cas de commande, une participation aux frais de 5 € TTC est demandée pour couvrir les coûts d'organisation. ♦

Renseignements et inscriptions sur [Choisirsonfioul.fr](http://choisirsonfioul.fr)



## AUTOMOBILE

### Libéralisation des pièces détachées en vue

**E**nfin ! Après moult rebondissements, notamment les censures du Conseil constitutionnel pour des raisons purement formelles, voici une bonne nouvelle pour le pouvoir d'achat des Français : la libéralisation des pièces détachées automobiles captives (éléments de carrosserie, vitrage...). Réclamée depuis plus de 10 ans par l'UFC-Que Choisir, la fin du monopole des constructeurs est programmée en plusieurs étapes à partir de janvier 2023. Même si le calendrier fixé n'est pas aussi resserré que celui escompté, et que l'ouverture à la concurrence concerne d'abord le vitrage, la mesure devrait se traduire par une baisse du prix des pièces mais également des primes d'assurance.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

## ÉTUDE

# Le transport sanitaire dérape

**De nombreux témoignages révèlent les dysfonctionnements du transport sanitaire en Pays de la Loire et leur impact sur la prise en charge médicale.**

**L**'UFC-Que Choisir de Nantes est membre du réseau France assos santé des Pays de la Loire. À ce titre, l'association locale (AL) a participé à une étude sur les transports sanitaires (ambulance, véhicule sanitaire léger et taxis) agréés et remboursés par l'Assurance maladie. Et les témoignages qu'elle a recueillis révèlent de nombreuses dérives – qui se retrouvent sans doute dans

## On observe une dégradation des prestations

d'autres régions que celle visée par cette enquête. Les résultats sont détaillés dans *Conso'Nantes*, la revue de l'AL. Pointés en premier, les entreprises « qui refusent de prendre en charge les malades en raison du trajet jugé trop peu rentable » et les médecins « qui prescrivent un mode de transport allongé alors qu'il n'est pas nécessaire ». Autres soucis, « les prestations dégradées », comprenant des délais d'attente excessifs pour des patients « qui ont parfois subi des soins éprouvants », des refus d'accompagnement jusqu'en salle d'attente ou de consultation « pour des personnes ayant des difficultés à se déplacer seules » ou

encore des véhicules « non adaptés aux fauteuils roulants ». Tout cela impacte la qualité de la prise en charge médicale. En raison des retards dans le transport, les soins fournis peuvent être abrégés, voire non dispensés faute de véhicule disponible ! Plusieurs causes sont avancées pour expliquer cette situation : un nombre d'agrément stable depuis 15 ans alors que la population a augmenté ; des acteurs du secteur visant prioritairement des transports couchés, plus rentables ; une tarification pas toujours gratifiante ; des difficultés de recrutement... « Ces dysfonctionnements sont récurrents depuis plusieurs années », note l'UFC-Que Choisir de Nantes. *En fait, chacun défend sa position ou ses intérêts.* » L'AL relève, par exemple, que « l'Assurance maladie oppose son budget contraint pour le financement de ces prestations », tandis que les « établissements de santé ne souhaitent pas participer à la régulation des transports sanitaires ». Par conséquent, et à l'instar de toutes les associations de patients concernées, l'AL demande que l'Agence régionale de santé (ARS) « se saisisse résolument du dossier », ce qui pourrait passer par un audit confié à un organisme indépendant, avec la participation de toutes les parties prenantes. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)**



**BIEN VU**

## Saucisse de veau, tu parles !

**Q**uand ils font leurs courses, les consommateurs tombent très souvent sur des pépites. Et ils n'hésitent pas à les partager avec le magazine Que Choisir ou l'UFC-Que Choisir. Nouvel exemple pioché dans le dernier numéro de *Savoie Consomm'*, le bulletin d'information des associations locales (AL) de Savoie et de Haute-Savoie. L'objet du « délit ? Une saucisse de veau « fabriquée au cœur de la Haute-Savoie », sous la marque Salaisons du Mont-Blanc. Une appellation qui fleure bon l'artisanat, d'autant que le produit n'est pas spécialement économique. « Arrivé chez vous, vous pensez à regarder le verso du sachet, écrit *Savoie Consomm'*. Aïe, le premier ingrédient est la viande porc (27%). Vient effectivement, ensuite, la viande de veau (18%). Au final, ne serait-ce donc pas plutôt de la saucisse de porc ? » Et l'auteur de l'article d'ajouter, après avoir lu la liste des ingrédients figurant sur l'emballage qui lui a été envoyé : « Si nous comptons bien, voici une saucisse avec moins de 50 % de viande. Le reste est à rechercher dans une douzaine d'ingrédients dont certains répondent aux doux noms de E450, E451, E621... Bref, l'archétype d'un produit industriel ultra-transformé. » Si le mont Blanc pouvait parler, pas sûr qu'il apprécierait de voir son image ainsi utilisée. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE ET DE HAUTE-SAVOIE (73 ET 74)**

## LITIGES RÉSOLUS

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

### ACHAT D'UN SPA

#### Le fabricant bullait

Madame C. commande un spa à une société spécialisée en décembre 2019. Elle verse un premier acompte de 900 €. On lui annonce un délai de fabrication de deux mois. Mais, du fait de la crise sanitaire et du confinement qui s'ensuit, l'engagement ne peut être tenu. La consommatrice l'admet. En juin 2020, le vendeur l'informe d'une nouvelle date de livraison, fin août; elle verse un second acompte de 2 500 €. Début septembre: la cliente ne voit toujours rien venir. Elle contacte l'entreprise, qui va enchaîner les promesses de livraison. Des travaux préparatoires ayant été effectués pour accueillir ce spa, l'annulation de la commande ne peut guère être envisagée. En février 2021, pour sortir de l'impasse, Mme C. s'adresse à l'UFC-Que Choisir d'Orléans. L'association locale (AL) perçoit aussitôt une difficulté: le siège du



BGSTOCK/2ADOBESTOCK

vendeur est situé en Andorre. La principauté ne faisant pas partie de l'Union européenne, y intenter une action en justice serait délicat... « *Malgré notre scepticisme quant à l'issue de notre demande, indique l'AL, nous avons adressé un courrier à la société, afin qu'elle respecte au plus vite ses engagements.* » Et ça paye ! Assez rapidement, un transporteur contacte Mme C. et son spa lui est livré. « *Après plus d'un an d'attente, nous l'avons enfin reçu, écrit-elle à l'AL. Je tiens à vous remercier et je salue votre travail de bénévole.* » ♦

**UFC-QUECHOISIR D'ORLÉANS (45)**

### RÉVEIL EN PANNE

#### Vendeur au sommeil lourd

Automne 2020: madame T. achète un réveil pour enfant, destiné à son neveu, sur Oxybul.com. Il vaut 49 €. Début mars, et sans avoir subi de choc, le réveil se « détraque ». La tante contacte le service après-vente (SAV) d'Oxybul, qui lui demande une photo de l'objet. Elle fait

#### Le SAV aurait dû régler le problème

mieux et envoie une vidéo. En retour, le SAV dit à Mme T. de s'adresser à Pabobo, le fabricant, pour la réparation. La consommatrice saisit alors l'association locale (AL) de Senlis. L'AL écrit à Oxybul pour lui rappeler que « conformément à l'article L. 217-4

*du Code de la consommation, seul le vendeur est responsable de la garantie légale de conformité. [...] C'est à lui qu'il appartient de contacter le fabricant.* » L'association de Senlis réclame le remplacement du réveil sous 10 jours, faute de quoi elle déposera une plainte auprès de la répression des fraudes pour non-respect des règles liées à la garantie légale de conformité (qui dure deux ans). « *Après plusieurs échanges de courriels, poursuit l'AL, Oxybul a pris contact avec Mme T. pour qu'elle renvoie le réveil défectueux avec une étiquette de retour prépayée.* » Elle recevra le nouveau fin avril. Il aura fallu près de deux mois pour résoudre un problème pourtant facile ! ♦

**UFC-QUECHOISIR DE SENLIS (60)**

### REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs avec plus de 14 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 140 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](http://Quechoisir.org)).

### TV/TÉLÉPHONE/INTERNET

#### Résiliation inévitable

Client chez Free, monsieur P. a constaté, dès son arrivée en Bresse, de nombreux dysfonctionnements liés à Internet, aux communications téléphoniques et à la réception des chaînes de télévision. Il les signale rapidement à l'opérateur. L'assistance technique est sollicitée à plusieurs reprises. Les problèmes persistent. Quitter Free devient, dès lors, la seule issue possible. Mais, quelque temps après avoir résilié son abonnement Free, monsieur P. doit s'adresser à l'antenne locale UFC-Que Choisir de Louhans. Il a en effet des difficultés à se faire rembourser ses deux mois d'abonnement, ses frais de résiliation et de rupture d'engagement. L'association locale intervient en soutien de son adhérent. Avec succès, car Free finit par lui restituer les sommes réclamées. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE SAÔNE-ET-LOIRE (71)**

# NOTAIRES

Pressions financières, course à la rentabilité, conflits d'intérêts : certains notaires ne résistent pas à la tentation. Des petits travers aux grandes turpitudes, présentation des principaux dérapages possibles et conseils pour vous en protéger.

## Les 4 grandes DÉRIS

— Par ÉLISA OUDIN

**O**fficier public, le notaire inspire a priori confiance. Son rôle consiste précisément à sécuriser les actes (vente, donation, succession, etc.) : en apposant sa signature, il atteste la conformité des documents et les rend nettement plus difficiles à attaquer. De fait, on aimerait vraiment pouvoir se fier à son expertise les yeux fermés. Pourtant, les nombreux témoignages reçus par *Que Choisir* entre juin et septembre derniers révèlent des pratiques peu propices à inspirer ce sentiment : négligences répétées, défaut de dialogue ou de conseil, conflits d'intérêts, sans compter des délais interminables... Et la crise liée à la pandémie de Covid-19 n'a probablement pas facilité la tâche des offices notariaux. Depuis le premier confinement, en mars 2020, la durée de traitement des dossiers semble s'être allongée dans de nombreuses études. Le Conseil supérieur du notariat (CSN), pour sa part, relativise nettement le nombre de réclamation : selon lui, on en compterait moins de 0,3 pour 100 actes.

### Séparons d'abord le bon grain de l'ivraie

Levons tout de suite un doute. Il ne s'agit pas de dire ou de sous-entendre que tous les notaires, associés ou salariés, sont de mauvais professionnels. Certains lecteurs nous ont fait état d'expériences très positives, à l'instar de Jean-Pierre L., qui indique : « *J'ai eu recours à un notaire pour mettre en place un mandat de protection future avec mes deux enfants. J'ai été très bien conseillé, il a pris le temps de nous expliquer le principe. J'ai payé 300 € pour cette prestation, j'estime cela correct.* » Marie-Paule B. évoque, pour sa part, ce jeune notaire du Calvados qu'elle a rencontré pour des renseignements sur la famille recomposée (Pacs, immobilier, succession).



« *Il a été agréable. Les échanges ont été très intéressants, se souvient-elle. Il nous a reçus deux fois pendant plus d'une heure.* » Il reste que l'on ne peut pas nier une certaine évolution de la profession depuis une trentaine d'années, de même que l'existence d'abus persistants. Sous l'effet cumulé de l'informatisation et des contraintes financières, les observateurs constatent une tendance claire à l'industrialisation du métier. Pierre Redoutey, ancien notaire et clerc de notaire, mais aussi ex-avocat, dénonce : « *Auparavant, le notaire (ou le clerc) rédigeait lui-même les actes. Aujourd'hui, on passe à*



A. MOURAD/MAXPPP

# VIVES du métier

*une sous-traitance de fait où il achète des formules informatisées, préremplies, à des sociétés commerciales. Il n'a plus qu'à fournir les renseignements sur les clients et les biens.» Il est vrai qu'un certain nombre d'entreprises (Fiducial, Genapi, etc.) ont développé toute une gamme de services et de logiciels d'aide à la rédaction à destination de ces officiers publics. «Avec ces procédés, de nombreux actes sont devenus des produits standardisés ne permettant pas toujours de refléter la volonté des parties, poursuit Pierre Redouetey. Mais c'est rapide et rentable pour le notaire.»*

Une recherche de rentabilité accentuée par le coût de reprise d'une étude notariale, colossal : entre 500 000 et plusieurs millions d'euros en moyenne, selon Generali. Autre inquiétude : les liens avec le milieu bancaire. La majorité des candidats à la reprise souscrit d'importants prêts. Parallèlement, l'immobilier occupe une place croissante dans l'activité notariale (environ 60 % des revenus) : ventes, prêts et crédits hypothécaires pour lesquels notaires et établissements financiers nouent des relations partenariales. Certains craignent que ces liens deviennent de plus en plus pesants.

*«Le risque serait que les banques puissent finir par racheter des études, comme c'est déjà autorisé, par exemple, en Allemagne»,* alerte Vincent Chauveau, notaire, qui a créé, en octobre 2020, une société coopérative (elle regroupe une quarantaine d'études notariales) pour rester indépendant. Avec pour effet de creuser encore davantage le fossé entre les offices très rentables (ceux de Paris et des Hauts-de-Seine en tête), dont la rémunération des associés s'envole (au-delà de 50 000 € mensuels), et les petites études, en particulier en milieu rural.

## 1 NÉGLIGENCE

Courriers et appels restant sans réponse, erreurs factuelles, procédures qui s'enlisent... ces «petites» récriminations contre les notaires sont certes les plus courantes et, a priori, les moins graves. Mais pas toujours. Pascale H. peut en témoigner. En avril 2020, elle recourt aux services d'une notaire à la suite de la mort de sa mère. De retour à son domicile, elle constate qu'elle n'est pas mentionnée comme héritière dans l'acte de dévolution successorale. Son mari est devenu, sous l'écriture de la notaire, le «fils et héritier» de la défunte. La professionnelle déclare d'abord qu'elle ne peut pas modifier un acte authentique. Face à l'insistance de Pascale, elle finit par envoyer un avenant modificatif à l'acte. Un texte sur papier blanc sans aucun en-tête de l'office. Quelle est la valeur juridique de ce document ? Comment faire pour mettre la situation en règle, se demande Pascale. Notons que la tendance très récente de certaines études à généraliser la visioconférence pour la signature des actes renforce les craintes. «La relecture de l'acte s'est faite [...] sur un écran de télévision dans des conditions, selon moi, pas du tout optimales. Bref, je n'ai pas vu les erreurs sur le coup», complète Pascale.

La situation peut aussi se révéler rapidement kafkaïenne en cas de procédure qui traîne en longueur. «Depuis le décès de mon mari, il y a 12 mois, je n'ai toujours pas reçu le projet de déclaration de succession et ne peux obtenir la modification de propriété au cadastre de ma commune», s'inquiète >>>

>>> Clémie B. «La succession de ma mère, décédée en octobre 2020, n'est toujours pas terminée alors que le notaire [d'une étude dans le Var] nous avait annoncé quatre à six mois», déplore, de son côté, Vincent P. «Malheureusement, la lenteur, voire l'inaction complète d'un notaire en charge du règlement de la succession est monnaie courante», commente un observateur avisé du milieu notarial.

Il faut savoir que tous les dossiers qui atterrissent dans les études ne demandent pas que l'on y consacre le même nombre d'heures. Certains actes présentent assez peu de difficultés et sont faciles à informatiser (vente immobilière, bail commercial, donation simple, prêt, crédit hypothécaire), tandis que d'autres affaires, plus complexes, nécessitent un travail personnalisé de la part du professionnel (successions avec de nombreux héritiers et des biens de natures différentes). «La hantise des notaires, ce sont les successions pour lesquelles il existe une mésentente entre les héritiers, commente un avocat. À l'inverse, les actes rapides et bien rémunérés comme la vente d'un logement au prix du marché auront la faveur des offices et seront placés en haut des piles de dossiers à traiter.»

**Protégez-vous** Vous devez systématiquement relire avec la plus grande attention le projet avant la signature. En cas d'erreur(s) dans un acte de notoriété, par exemple, le notaire ne peut pas lui-même rectifier le document qu'il a authentifié. La seule possibilité du particulier est alors de le requérir par écrit afin qu'il établisse un acte modificatif de notoriété, signé par les personnes ayant paraphé le premier acte. «Dans sa réquisition, le client ne manquera pas de préciser les pièces (livrets de famille, actes d'état civil, etc.) fournies à l'étude, ainsi que les conditions dans lesquelles est intervenue la signature. Il faudra également négocier les

frais du second acte, si, comme c'est fort probable, le notaire vous les réclame», conseille l'ex-notaire Pierre Redoutey. Par ailleurs, éviter l'enlisement d'un dossier «compliqué» n'est pas la chose la plus aisée. Mieux vaut donc clarifier soi-même au maximum la situation (notamment trouver des compromis en cas de contestation dans une succession), car le notaire n'est ni psychiatre ni juge. Il n'a pas le pouvoir d'imposer un acte contre le consentement de l'une des parties. Pour cela, il faut engager devant les tribunaux une procédure en partage judiciaire, souvent longue et coûteuse. Si l'affaire soulève des points de droit très pointus (par exemple, division de propriété, fusion-absorption, expropriation, etc.), il est peut-être préférable de faire appel aux services d'une étude notariale spécialisée en droit des sociétés, droit rural, droit des collectivités territoriales... Le coût risque d'être plus élevé, mais cela peut éviter des déboires.

## 2 MAUVAIS CONSEILS

Le manquement de certains notaires à leur devoir de conseil n'est pas non plus rare. En matière immobilière, beaucoup d'offices intègrent systématiquement dans les contrats une ou plusieurs clauses peu favorables aux particuliers, mais sécurisantes pour eux. C'est le cas de celle concernant les vices cachés. Le vendeur doit, en principe, les garantir. Cependant, il arrive que des actes de vente indiquent que «les parties au contrat [le] dispensent de la garantie des vices cachés», comme l'autorise l'article 1643 du Code civil. Grâce à cette clause, les notaires concernés se prémunissent contre les risques de recours. Or, alors qu'elle peut porter préjudice à l'acquéreur, cette précision

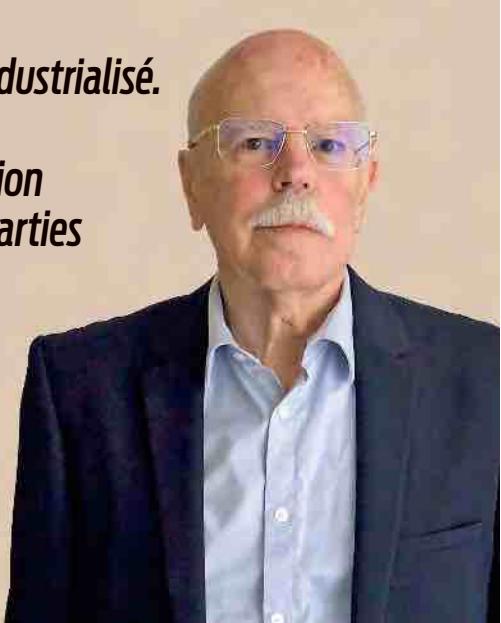
est souvent insérée sans qu'il en soit informé, ainsi que l'a, entre autres, constaté Franck T. Il dit avoir été victime de ce procédé à trois reprises, en 2010 et 2012, avec trois notaires différents et «ne pas y avoir prêté attention jusqu'à la lecture d'un article de journal». La clause figure parfois sous une autre forme : «L'acheteur prend le bien dans l'état où il se trouve.»

À l'inverse, certaines dispositions disparaissent parfois subrepticement des actes. Cela arrive avec la clause pénale, qui prévoit le dépôt d'une somme en garantie par l'acquéreur d'un bien immobilier. Cette suppression permet notamment d'accélérer la signature du contrat... au détriment de la sécurité du vendeur. «Bien que le notaire n'ait absolument pas abordé ce point avec nous, le contrat de vente contenait la phrase suivante : "Contrairement aux usages les mieux établis et aux conseils donnés aux parties, il n'est et ne sera pas versé de dépôt de garantie." Cette formule se trouvait noyée au milieu de 50 pages», témoigne un lecteur.

**« Le métier s'est industrialisé. Le contrat notarié n'est plus l'expression de la volonté des parties voulue par le législateur »**

**PIERRE REDOUTEY**

Ancien notaire  
et ex-avocat





**Bien choisir son notaire est essentiel. Car, dans ce métier comme dans les autres, il y a de bons et de mauvais professionnels. Les bons sont à l'écoute et pédagogues.**

Et c'est bien le problème! La complexité de la rédaction des actes notariés et leur longueur en rendent généralement la lecture et la compréhension difficiles pour les particuliers. En vertu de leur devoir de conseil, les notaires sont censés, comme le soulignent régulièrement les tribunaux, attirer l'attention de leurs clients sur les éléments susceptibles de présenter des risques. La Cour de cassation, dans un arrêt du 3 octobre 2018, rappelle que « *le notaire chargé de rédiger le contrat choisi par des futurs époux est tenu, non pas de les informer de façon abstraite des conséquences des différents régimes matrimoniaux, mais de les conseiller concrètement au regard de leur situation, en les éclairant et en appelant leur attention, de manière complète et circonspectée, sur la portée, les effets et les risques des régimes matrimoniaux pouvant répondre à leurs préoccupations* ». « *Pourtant, beaucoup de notaires n'ont aujourd'hui plus le temps ou l'envie de jouer ce rôle. Les mises en garde sont trop souvent des rappels d'ordre général* », atteste un avocat spécialisé en droit immobilier. « *Il faut réconcilier les clients avec les notaires*, renchérit Vincent Chauveau, le fondateur de la coopérative Notaires office. Ces derniers doivent accepter la critique et, surtout, se mettre à la hauteur des particuliers. Actuellement, nos actes ne sont pas faits pour être compris du grand public. Moi, je ne les lis pas mot à mot et j'insiste sur les points essentiels. »

**Protégez-vous** Concernant les actes les plus importants, si vous doutez du professionnalisme de votre notaire, n'hésitez pas à soumettre le projet, avant sa signature, à un avocat spécialisé (par exemple, en droit immobilier ou en droit commercial). Habitué à lire des documents juridiques et à apprécier la portée des engagements,

ce dernier saura repérer les clauses abusives ou mal rédigées. Il vous en coûtera le prix d'une consultation, soit en moyenne entre 200 et 400 €.

Dans le cas où vous mettez en cause la bonne foi de votre notaire, difficile de poursuivre avec lui. Sachez que vous conservez le droit d'en changer à tout moment. Reste la question des démarches déjà effectuées, qu'il voudra vous facturer. « *Le notaire dessaisi du dossier, s'il n'a reçu aucun acte ou formalité cités au tarif des notaires (notoriété, attestation immobilière, déclaration de succession, etc.), ne peut pas réclamer des émoluments. Par contre, il a la possibilité de demander des honoraires dits libres, conformément à l'article L. 444-1 du Code de commerce, alinéa 3* », précise Pierre Redoutey. Un texte qui soumet l'exigence d'honoraires libres à une convention préalable signée par les deux parties. À défaut, le notaire sera tenu de justifier qu'il a délivré >>>

## LITIGES Quel recours ?

Lorsqu'un notaire commet des erreurs ou qu'il manque à ses obligations, vous avez la possibilité de saisir le médiateur du notariat ou la chambre départementale des notaires. Mais n'en espérez vraiment pas trop...

En cas de litige non réglé, il ne vous restera qu'à vous pourvoir en justice. Sachez que ce type de recours est compliqué et très incertain. Aussi, soyez extrêmement vigilant au moment de choisir votre notaire ou de signer un document.

>>> au client un avertissement écrit chiffré de leur montant. Le désaccord persiste? Ce sera éventuellement à la justice de trancher. «*Le tribunal fixera alors le montant des honoraires libres en fonction du travail que le notaire a fourni et dont il justifie*», précise Pierre Redouetey.

## 3 CONFLITS D'INTÉRÊTS

De mauvais conseils s'expliquent parfois par la volonté du notaire de favoriser l'une des parties à l'acte : vendeur ou acquéreur, héritier, propriétaire, etc. Par exemple, l'absence de clause de dépôt de garantie dans un contrat de vente immobilière peut inciter à s'interroger sur l'impartialité de l'officier public. Des soupçons de favoritisme transparaissent également dans certains dossiers de succession. À l'occasion de la succession d'une cousine, Marc T., capitaine de police à la retraite et délégué au procureur de Digne (04), estime ainsi avoir été victime de la complicité ou du manque de diligence d'un notaire installé à Pontoise (95). Ce dernier a remis, sur la foi d'un testament holographique, l'ensemble de l'héritage à un lointain héritier... qui se trouve être un client de son étude notariale. C'est ce dernier qui a apporté, trois mois après le décès de cette parente, le document dans lequel celle-ci aurait déclaré lui léguer tous ses biens. Alors que Marc T. et son frère, héritiers directs, qui ont consulté cet écrit, affirment qu'il s'agit d'un faux grossier, le notaire ne s'est jamais assuré de sa véracité, en réclamant notamment une étude graphologique.

Plus inquiétantes encore, les collusions entre certains notaires, promoteurs et parfois élus. Quelques-uns de ces rapprochements ont été révélés lors de scandales immobiliers.

Citons, en 2009, l'affaire Apollonia, du nom d'une société de promotion marseillaise ayant floué de nombreux épargnants en surévaluant intentionnellement la valeur des appartements commercialisés. Trois notaires de Marseille (13), qui avaient accepté d'authentifier les contrats de vente sans rencontrer les acheteurs, ont été mis en examen pour faux en écriture et complicité d'escroquerie. Ils réalisaient 70% de leur chiffre d'affaires avec Apollonia. Toutefois, libérés sous caution, ils ont repris leur activité. Un feuilleton judiciaire qui est loin d'être terminé. Autre exemple : il y a trois ans, le parquet d'Amiens (80) a mis en examen pour faux et usage de faux un notaire travaillant pour Finaxiome, un établissement spécialisé dans l'immobilier défiscalisé. Des particuliers auraient versé des acomptes pour l'acquisition de logements sur la base de faux états d'avancement des travaux. Là encore, la justice suit toujours son cours.

«*Quelques officines notariales – j'aurais tendance à penser qu'il ne s'agit pas des meilleures – font l'essentiel de leur chiffre d'affaires avec des promoteurs. Ce n'est pas sain*», indique un notaire du nord de la France préférant rester anonyme. Jean-Christophe Rivière, ancien directeur de plusieurs grandes sociétés de promotion immobilière, aujourd'hui président de la société d'audit Compliance, partage ce point de vue. Fin connaisseur des liens entre élus, promoteurs et notaires, il tire la sonnette d'alarme dans un ouvrage à paraître. «*Certaines études réalisent des volumes importants d'actes de vente de logements neufs grâce à leurs partenariats avec les promoteurs les plus actifs localement. Parfois, elles sont en même temps notaire et conseil des collectivités locales. Cela génère régulièrement des situations de conflits d'intérêts.*» Ce type de relations dangereuses a, entre autres, été mis en évidence à Saint-Malo (35) : l'ancien maire avait créé, sans la déclarer, une société civile immobilière avec plusieurs associés, dont un notaire de la ville (lire QC n° 582).

Selon Jean-Christophe Rivière, ce cas est loin d'être unique. Il évoque une opération immobilière dans le Sud au cours de laquelle le maire et le directeur général des services de la commune ont demandé au promoteur de leur céder deux logements à un prix nettement inférieur à la grille de prix de vente. «*Les deux contrats de réservation des appartements ont été communiqués et régularisés par le notaire en charge de l'opération pour le compte du promoteur. Or, ce notaire est aussi celui de la ville. Celui-ci était donc parfaitement informé des qualités des acheteurs*», relate l'expert.

**Protégez-vous** Même si les affaires de collusion ne sont pas monnaie courante, il est toujours conseillé de prendre son propre notaire au lieu d'accepter les services du professionnel proposé par l'autre partie. Sachez que cela ne vous coûtera pas plus cher : les officiers publics se partagent la rémunération s'ils sont

**« La mutualisation et le numérique constituent des enjeux essentiels pour permettre aux notaires de rester indépendants »**

**VINCENT CHAUVEAU**

Fondateur de la coopérative Notaires office





plusieurs à dresser l'acte. Valable pour les actes entre particuliers, cette recommandation l'est encore plus en cas de relation contractuelle entre une société et une personne physique. « Je préconise, quand on achète en Vefa (achat sur plan), de recourir à un notaire indépendant et de ne pas se fier à celui de la société de promotion », insiste le professionnel nordiste.

## 4 COMPTES OBSCURS

À côté de la lenteur du traitement des affaires, il s'agit d'une des critiques les plus fréquentes : le manque de clarté des factures des notaires. Plus que le coût global, c'est l'opacité des comptes que déplorent les consommateurs. « L'étude m'a confirmé que les tarifs des procurations étaient fixés en fonction de l'intérêt des dossiers. Plus le bien a de la valeur, moins on fera payer cher la procuration », note un lecteur. « De quel droit le notaire se permet-il de demander des documents payants, sans en informer son client ? », s'interroge un autre. « Malgré plusieurs appels téléphoniques et une lettre recommandée, le solde de succession définitif n'a jamais été établi. Des petits virements nous ont été faits ultérieurement, mais sans aucun moyen de contrôle », raconte un troisième. « En théorie, la règle est simple. La loi prévoit précisément les tarifs pour un certain nombre d'actes (on parle d'émoluments). Les honoraires sont libres concernant tout le reste, mais ils doivent faire l'objet d'une convention signée entre l'officier public et le client avant l'acte. Problème, les notaires sont muets et n'en présentent souvent aucune », relève Pierre Redoutey. Conséquence, les particuliers ne savent en général pas à l'avance ce qu'ils auront à payer. En outre, une fois la procédure achevée, beaucoup de notaires remettent aux clients, au titre de facture, un extrait des écritures comptables de l'étude. Mais ce dernier est illisible pour le commun des mortels. Qui, in fine, ignore combien peut coûter une heure de travail effectif d'un notaire.

**Protégez-vous** En pratique, il faut distinguer les actes simples (ventes immobilières sans complexité particulière, donation-partage...) des procédures compliquées comme les successions où les héritiers sont en désaccord ou contenant des biens de nature diverse. Dans la première hypothèse, les frais notariaux sont proportionnels à la valeur de l'actif concerné et annoncés à l'avance par l'étude. Cependant, quand il y a une multitude d'actes et de conseils de nature différente, les difficultés surviennent. Il est dès lors recommandé de se montrer prévoyant et de réclamer au notaire un avertissement écrit, préalable et chiffré du montant de ses honoraires (et non de vagues prévisions) ou la signature d'une convention d'honoraires. À la fin de la procédure, exigez un décompte détaillé séparant la rémunération à proprement parler du notaire (émoluments et honoraires) des frais annexes (taxes et débours), à la place d'un simple extrait comptable de l'office. ♦

## Votre notaire est-il sérieux ?

### 10 signes qui ne trompent pas

BON



MAUVAIS

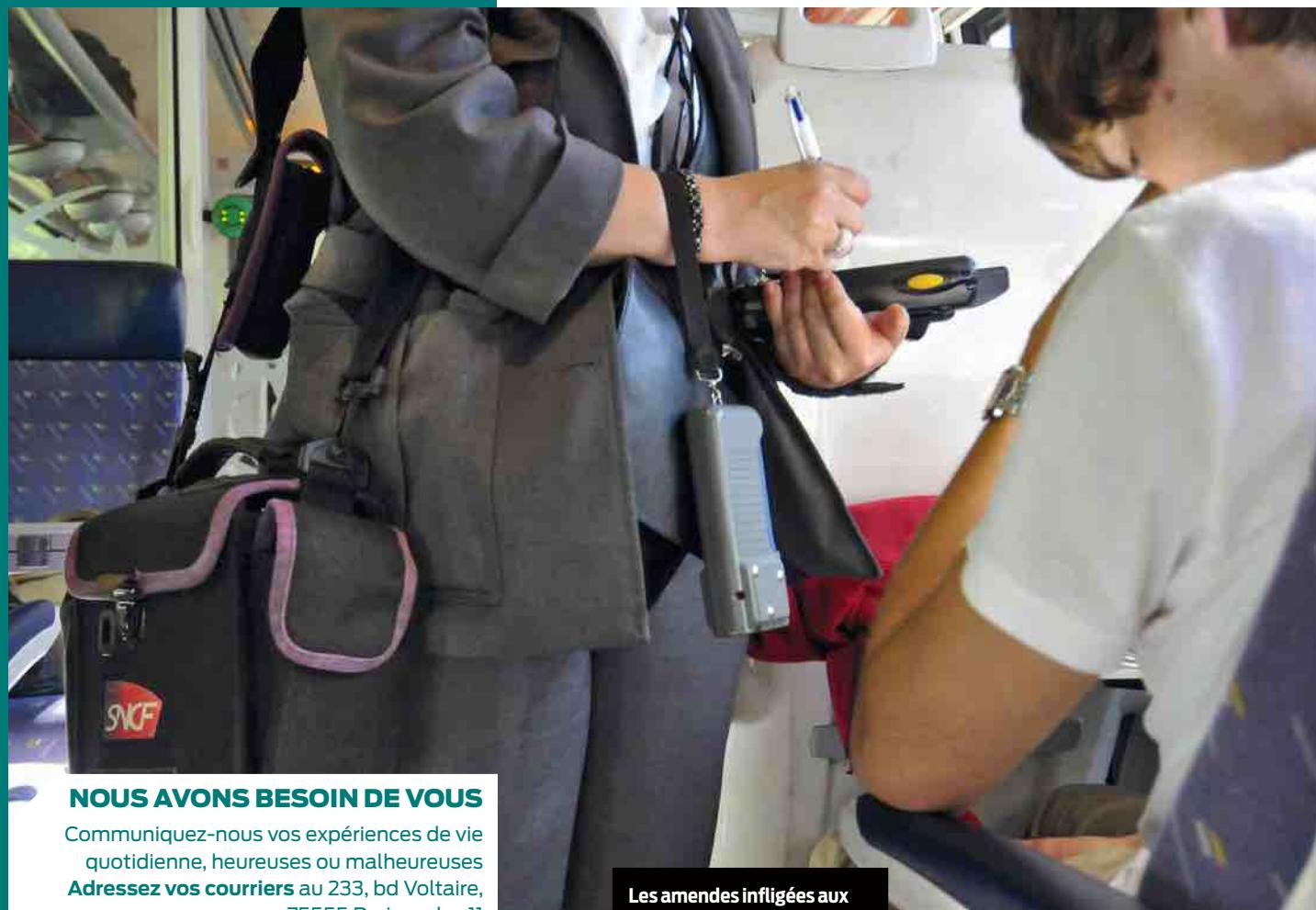


- |   |  |
|---|--|
| <b>1 Premier rendez-vous :</b><br>réception du client par un notaire ou un collaborateur qualifié (clerc ou principal clerc)                | <b>1 Premier rendez-vous :</b><br>réception du client par un personnel non qualifié (secrétaire, par exemple)  |
| <b>2 Durée du premier rendez-vous :</b><br>au minimum 45 minutes  | <b>2 Durée du premier rendez-vous :</b><br>moins de 30 minutes   |
| <b>3 Écoute attentive</b><br>et impartiale  | <b>3 Manque d'empathie</b><br>et parti pris  |
| <b>4 Questions précises</b><br>sur les projets familiaux et patrimoniaux du client  | <b>4 Pas de possibilité</b><br>laissée au client d'exprimer clairement ses volontés                            |
| <b>5 Présentation détaillée</b><br>des différentes solutions juridiques (s'il en existe)  | <b>5 Aucune explication</b><br>sur les différentes solutions juridiques possibles                              |
| <b>6 Efforts</b><br>de pédagogie  | <b>6 Utilisation de termes jargonneux</b><br>et réponses évasives (« Je me renseigne » ; « On vous rappelle ») |
| <b>7 Annonce préalable</b> du coût des actes et signature avec le client d'une convention d'honoraires en cas de conseils librement tarifés | <b>7 Pas de prévision</b><br>des coûts à venir   |
| <b>8 Projet d'actes transmis en avance</b> (plusieurs jours ou une semaine avant la signature)  | <b>8 Projet d'actes envoyés</b><br>la veille ou le matin de la signature                                       |
| <b>9 Rappel</b><br>des clients  | <b>9 Injoignable</b><br>après le premier rendez-vous   |
| <b>10 En cas de courrier du client :</b> réponse rédigée et signée par une personne qualifiée   | <b>10 En cas de courrier du client :</b> absence de réponse ou message oral et anonyme                         |



À cause de règles drastiques, illogiques, mal expliquées ou abusives, des usagers de la SNCF honnêtes écopent de plus en plus souvent d'amendes salées. Ces victimes collatérales de la politique antifraude de la société ferroviaire disposent de peu de voies de recours.

— Par FABIENNE MALEYSSON



#### NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

**Adressez vos courriers** au 233, bd Voltaire,

75555 Paris cedex 11

Par e-mail [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org)

Twitter @UFCquechoisir

# AMENDES SNCF

## De bonne foi ou

Pang! C'est l'acronyme utilisé par la SNCF pour désigner les « points d'arrêt non gérés », c'est-à-dire les gares, de plus en plus nombreuses, qui ne sont pas équipées de guichets. Mais cela pourrait aussi évoquer le « coup » reçu par l'usager qui, faute d'avoir eu la possibilité de s'y procurer un billet, écope d'une amende pour défaut de titre de transport. On le sait, la compagnie ferroviaire s'est peu à peu désengagée des petites lignes. Dans les gares sans présence humaine, les distributeurs, s'ils existent, sont trop souvent en panne. Dans ce cas-là, le voyageur devait naguère se présenter au contrôleur, qui

Les amendes infligées aux voyageurs lors des contrôles peuvent rapidement se chiffrer en centaines d'euros.

# non, même punition

lui faisait payer le « tarif guichet ». Aujourd’hui, dans certaines régions, il réglera un tarif dit « exceptionnel », parfois beaucoup plus élevé. Et il y a pire : la plupart des TER sont désormais dépourvus de contrôleurs « à demeure », mais des brigades antifraude peuvent monter inopinément dans les trains. Impossible pour le passager de prendre les devants. Il sera alors considéré comme un fraudeur et se verra infliger une contravention au barème contrôle, qui oscille entre 50 et 120 € en fonction du kilométrage.

## **Une stratégie de dématérialisation des titres de transport**

Les syndicats se sont émus en vain de cette « *politique tarifaire répressive* » et de la « *double peine* » ainsi subie par les voyageurs. Un lecteur de *Que Choisir* ayant écrit à la SNCF à ce sujet a obtenu, en substance, pour toute réponse : « *Utilisez donc l’appli.* » L’entreprise vise en effet la dématérialisation générale des titres de transport afin d’améliorer sa rentabilité. C’est oublier que 16 % des Français ne possèdent pas de smartphones, que d’autres ont du mal à maîtriser l’usage des applications et qu’il existe encore des zones blanches. En outre, aucune appli ne permet pour l’instant l’achat de ticket « origine-destination » (aller simple avec lequel vous vous rendez ponctuellement d’un point A à un point B) en Île-de-France.

## **La Défenseure des droits déplore le développement d’une logique de suspicion de fraude**

Cette injustice institutionnalisée a même ému la Défenseure des droits, Claire Hédon. Elle a publié, en juillet dernier, une décision estimant que cette pratique est « *contraire au principe d’égalité des usagers des services publics* », jugeant les barèmes d’amendes opaques et demandant que le tarif contrôle ne soit appliqué qu’en cas de fraude caractérisée. Plus largement, Claire Hédon déplore « *le développement d’une logique de suspicion de fraude et l’absence de prise en compte de la bonne foi des voyageurs par l’agent de contrôle* ». Un constat qui concerne tous les types de trains et que nous ne pouvons que partager au vu des nombreux courriers nous parvenant depuis quelques années de la part de lecteurs honnêtes, scandalisés d’être traités comme des fraudeurs. Ils ne sont pas les seuls : est-ce un hasard si le nombre de saisines de la médiatrice de la SNCF est passé de moins de 1 500 en 2015 à près de 5 000 en 2019, avec une hausse de 66 % entre 2018 et 2019 ?

2015, c’est l’année de mise en œuvre du nouveau plan antifraude de la SNCF. Diverses mesures ont été prises, dont l’augmentation du montant des contraventions, un meilleur recouvrement, l’installation de portiques à l’entrée de certains quais, sans oublier une forte pression exercée sur les agents pour qu’ils se montrent intraitables. Une nouvelle orientation en partie compréhensible pour Denis<sup>(1)</sup>, chef de bord, c’est-à-dire contrôleur, sur les TGV. « *La fraude est considérable, notamment sur les abonnements TGVmax<sup>(2)</sup> que certains jeunes se repassent entre eux. Et à tout âge, des habitués du voyage sans billet se sont adaptés. Lorsqu'il y a un contrôle à l'embarquement, ils achètent des titres avec des réductions auxquelles ils n'ont pas droit. Certains n'hésitent pas à prendre un forfait bambin, réservé aux moins de 4 ans et qui ne coûte que 9 € !* »

**Les contrôleurs encouragés à faire du chiffre**  
 Personne ne conteste la nécessité de sévir contre ces resquilleurs. Cependant, alors que la SNCF devrait inciter ses collaborateurs à faire la distinction entre les vrais fraudeurs et les passagers intègres, la politique du chiffre l’emporte sur l’examen des situations particulières. « *Depuis quelques années, nous travaillons avec un nouvel outil, appelé Cosmo, grâce auquel notre hiérarchie connaît en détail les billets scannés et les procès-verbaux dressés* », poursuit Denis. *Elle peut nous reprocher de ne pas assez verbaliser et d'avoir un chiffre d'affaires trop bas.* » Chiffre d’affaires, l’expression en dit long... « *Nous sommes très surveillés* », confirme Daniel Ferté, secrétaire général adjoint de la Fédération FO cheminots. *Il y a même des clients mystères [personnes anonymes missionnées par une société pour tester la qualité et le bon fonctionnement de ses services] qui écrivent des rapports sur ce qu'ils ont vu dans tel train. Et comme nous ne sommes pas supposés tenir compte de la bonne foi des voyageurs, un contrôleur compréhensif, qui trouve de solutions intelligentes, se met en faute professionnelle.* » En outre, les agents sont intéressés au nombre de contraventions infligées, aussi bien à travers une gratification de 90 centimes par P.V. que via une prime annuelle qui intègre, entre autres, le montant global encaissé.

## **Des voyageurs qui ont toujours tort**

Pour amadouer les usagers verbalisés, les contrôleurs les encouragent à porter réclamation. Un conseil trop souvent illusoire. Les réponses des services contentieux transmises par nos abonnés tiennent en une phrase : les agents SNCF sont assermentés et les P.V. qu’ils dressent font foi jusqu’à preuve contraire. La Défenseure des droits l’a d’ailleurs constaté : « *À moins de disposer de témoins susceptibles d’attester par >>>*

MARINE F.

## Justificatif d'identité : les contrôleurs dans l'illégalité

**«** Étudiante à Lille et en stage à Paris, je prends régulièrement le train entre ces deux villes. Je dispose d'un abonnement TGVmax. Lors d'un contrôle, je n'ai pas pu présenter ma carte d'identité papier, mais j'avais ma carte Vitale, ma carte d'étudiant et, sur mon téléphone, le scan de mon passeport. Au prétexte qu'il ne pouvait pas s'assurer de mon identité, le contrôleur m'a infligé une amende de 170 €. Il a d'ailleurs vérifié les informations que je lui donnais sur ma Carte jeune, consultable sur son appareil portable ! Il savait donc pertinemment

que je ne mentais pas. Pire, j'ai appris que mon abonnement avait été résilié avec l'interdiction d'en souscrire un autre avant six mois, ce qui compromettait mon stage, car je n'ai pas les moyens de payer des billets plein tarif. Ce n'est qu'au prix de deux semaines de bataille que j'ai obtenu qu'il soit réactivé. Mais, malgré mes réclamations, la contravention a été maintenue.

**# Notre commentaire** Respectant les conditions générales de vente de la SNCF, les contrôleurs refusent tout autre justificatif que la carte d'identité, le passeport, le permis

de conduire ou la carte de séjour, ce qui est illégal (lire l'encadré p. 23). De plus, les documents qu'ils jugent non fiables (scan du passeport, carte d'étudiant) le redeviennent quand il s'agit de s'y référer pour dresser le P-V. : illogique. Enfin, ce procédé enfreint l'article 529-4 du code de Procédure pénale. Il dispose que si le contrevenant se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent est tenu de contacter un officier de police ou de gendarmerie. Si celui-ci ne demande pas qu'on lui présente le voyageur, ce dernier doit être relâché.

>>> écrit de la bonne foi du voyageur, celui-ci ne possède aucun élément lui permettant de contester l'amende. » Une lettre type reçue par une de nos lectrices comportait même entre parenthèses les mentions que l'agent aurait dû rayer, dont « (*Dans chaque cas), l'infraction étant parfaitement constituée...*) ! Quant aux médiateurs, il ne faut pas en attendre des miracles. En contradiction avec le principe d'indépendance en la matière, le titulaire actuel du poste et celle qui l'a précédé sont deux ex-cadres de la SNCF. Difficile de désavouer les agissements de ses anciens collègues. Et même, manifestement, de plus en plus difficile. En 2015, les décisions donnant totalement raison à l'usager représentaient 36 % du total. Elles se sont amenuisées chaque année pour atteindre... 2,6% en 2020 ; et ce au profit de jugements de Salomon – « satisfaction partielle » dans le langage maison –, dont on comprend mal la logique (lire le témoignage d'Élisabeth Merle ci-contre). D'ailleurs, pour la même infraction, un oubli de carte d'abonnement, la médiatrice, qui avait annulé le P-V. en 2018, s'est contentée de le minorer l'an dernier. Hélas, cette rigueur et ce journalisme ne s'appliquent pas en interne. Les conditions générales de vente sont peu compréhensibles, contrairement à ce qu'exige le Code de la consommation. Il arrive que les contraventions infligées ne correspondent pas à la situation constatée. Les services de recouvrement répondent parfois qu'avoir payé l'amende équivaut à reconnaître ses torts, ce qui est faux. Les contrôleurs contreviennent à la réglementation quant à la justification de l'identité des titulaires de billets, et on en passe. Est-ce parce que ces contradictions sont difficiles à assumer que la direction de la SNCF n'a pas souhaité répondre à nos questions ? ◆

(1) Le prénom a été changé.

(2) Abonnement destiné aux 16-27 ans permettant de voyager en illimité pour 79 € par mois.

Pour amadouer les usagers verbalisés, les contrôleurs les encouragent à faire une réclamation. Un recours pourtant souvent sans issue.

## ÉLISABETH MERLE

### L'appli bugge, l'amende tombe

**«** Lors d'un trajet Paris-Épernay, j'ai voulu montrer mon billet via l'application Oui.sncf. Un message est apparu : « *Une anomalie empêche l'affichage de votre code-barres. Merci de présenter l'e-mail de confirmation d'achat contenant le numéro de votre dossier voyage au chef de bord.* » Ce que j'ai fait, mais l'agent a refusé ce justificatif. J'ai alors sorti ma carte Grand voyageur, qui suffit habituellement en cas de contrôle, mais il l'a aussi ignorée. J'ai écopé d'une amende de 140 € (pour

un billet acheté 6,10 € !). Le service réclamation de la SNCF n'a pas accepté ma demande de révision et la médiatrice a seulement réduit ma contravention à 60 €. Je trouve complètement fou d'avoir été verbalisée alors que je n'avais commis aucune faute.

**# Notre commentaire** Le tarif correspond à une « fraude avérée ». Un comble alors que l'usager ne devrait pas payer quoi que ce soit pour les bugs de Oui.sncf. La décision mi-chèvre, mi-chou de la médiatrice est incompréhensible.



F. SPECCHI/LA PROVENCE-MAXPPP

## CAROLE BEAUBAT

### 250 € pour une erreur de prénom

“ Âgée de 15 ans, ma fille a reçu une contravention de 250 € (pour un billet à 43 €), soit le montant que nous laissons chaque mois à la SNCF, simplement parce que, lors de la commande, j'avais inscrit par erreur mon prénom au lieu du sien. Je n'avais rien à y gagner. De plus, bien que j'aie payé sur mon compte, avec ma date de naissance connue du site Oui.sncf, la Carte jeune de ma fille est « passée » sur ce titre de transport à mon nom. L'attitude du contrôleur a été plus que limite envers cette ado en pleurs. J'aurais trouvé normal que le service réclamation ou la médiatrice reconnaissent son innocence et me

remboursent le montant de l'amende, ce qui n'a pas été le cas. Cette mésaventure m'inspire une certaine amertume et un fort sentiment d'injustice.

**# Notre commentaire**  
Ce tarif correspond à une « fraude avérée », comme si cette jeune fille avait volé son billet. Par ailleurs, seuls les e-billets sont nominatifs, pas ceux achetés au guichet. Où est la logique ? Dresser un P.-V. alors qu'il n'y a aucun préjudice pour la SNCF ni aucun avantage pour le client paraît injustifié. Enfin, si le site Oui.sncf cessait de remplir par défaut la case « voyageur » au nom de la personne qui règle le titre de transport, cela éviterait ces déconvenues.

## Éviter ou contester une amende

**Train attrapé au vol, billet non valide, contravention abusivement dressée... Nos conseils pour bien réagir.**

### Avant de monter dans le train

Assurez-vous que votre ticket est valable : jour, heure et, pour les e-billets, identité. Munissez-vous de votre pièce d'identité papier. Selon un arrêté du 4 septembre 2017, vous pouvez justifier de votre identité par tout document, délivré par une administration, un établissement d'enseignement ou un exploitant d'un service de transport, comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance ainsi qu'une photo. La dématérialisation de votre carte de réduction se fait uniquement sur Assistant SNCF.

### En cas de verbalisation

Sans billet valide, allez voir le contrôleur dès votre entrée dans le wagon. Il doit alors vous faire payer le barème bord (lire ci-dessous). Si vous êtes verbalisé, régler votre amende immédiatement vous évitera de dépenser 50 € en frais de dossier et ne vous empêchera pas de porter réclamation. Pour ce faire, vous pouvez être épaulé par une association locale de l'UFC-Que Choisir. Conservez bien billet et P.-V. Sur Sncf.com, consultez les « Tarifs voyageurs » à la rubrique « Mentions légales et CGU ». À l'aide des « Barèmes régularisation », vérifiez que votre contravention est en adéquation avec votre situation : barème bord lorsque vous vous présentez à l'agent SNCF et barème contrôle quand vous ne l'avez pas fait. Le barème contrôle majoré concerne les « fraudes avérées ». Si le montant ne correspond pas à votre cas, mentionnez-le dans votre réclamation.

### Porter réclamation

Saisissez vite le centre de recouvrement, car vous ne disposez que de trois mois (c'est aussi dans ce délai que vous pourrez vous tourner vers le médiateur plus tard). Faites-le sur Internet, à Contact-contravention.sncf.com, ou par recommandé avec AR, à l'adresse du centre indiquée sur l'amende. En cas de refus ou faute de réponse, saisissez, toujours sous 90 jours, le médiateur sur Mediation-sncf.force.com, ou par recommandé avec AR, à Médiation SNCF Voyageurs, TSA 37701, 59973 Tourcoing Cedex. Cette saisine suspend le délai de paiement du P.-V.

## CHAUFFAGE

# Des arnaques et des prix fous !

Merci aux lecteurs qui nous ont envoyé leur devis ou leur facture d'équipement de chauffage. S'il existe une large fourchette de prix, les écarts énormes sur les pompes à chaleur attestent d'abus. Voici nos conseils pour choisir l'appareil le mieux adapté à votre situation.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

Aucun doute, l'annonce de l'interdiction des chaudières au fioul à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 a marqué les esprits, et nos lecteurs l'ont même anticipée. En effet, parmi les nombreuses factures de remplacement d'un appareil de chauffage central couvrant 2019 à 2021 qu'ils nous ont envoyées, pas une seule ne concerne la pose d'un tel équipement. À l'inverse, une bonne partie porte sur la substitution de la vieille chaudière au fioul par un autre mode de chauffage. Et si un modèle au gaz est parfois choisi lorsque le réseau de gaz naturel dessert le quartier, la pompe à chaleur (PAC) air/eau rafle la mise, la chaudière automatique à granulés n'étant que rarement préférée. À tort pour les particuliers qui ont droit à des aides substantielles, compte tenu des montants accordés (lire p.27).

### Des excès sur les pompes à chaleur air/eau

Les pompes à chaleur air/eau ont beau être très tendance depuis plusieurs années, leurs prix ne baissent pas pour autant. En matière de chauffage central, les arnaques les plus spectaculaires concernent ce type d'équipements. Plusieurs devis frôlent ou dépassent les 20 000 €. Les coupables ? Des entreprises Reconnu garant de l'environnement (RGE). Ayant leur siège social en Île-de-France ou dans une métropole, elles écumant le pays en ciblant leurs proies par démarchage à domicile. Energie environnement de France, immatriculée à Paris, est allée vendre une PAC et un chauffe-eau thermodynamique pour 20 900 € jusque dans la Creuse. «*Le commercial m'avait assuré que sa société s'occupait des demandes de primes. Or, quand, à bout de patience, j'ai contacté l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah), j'ai appris qu'aucun dossier à mon nom n'avait été déposé pour MaPrimeRenov'*», se désole le propriétaire. «*J'ai été obligé d'effectuer de multiples démarches auprès du vendeur pour toucher les primes EDF dont il m'avait parlé.*» Energy Green, domiciliée

à Montreuil (93), a placé une PAC au prix de 19 501 € à Colmar (68). Quant à France énergie verte, implantée à Malakoff (92), elle a installé une PAC et un cumulus pour 19 500 € dans un village de la Haute-Vienne. La victime était persuadée de ne s'être engagée à rien pendant l'entrevue. Pourtant, à 70 ans, elle doit rembourser un emprunt.

Le triste record est détenu par Free Energie de Lyon (69), qui a posé une PAC air/eau coûtant 21 300 € dans la Drôme. La propriétaire avait eu le malheur de laisser ses coordonnées sur une plateforme qui proposait des pompes à 1 €. «*Le représentant m'a certifié qu'avec toutes les aides, je ne paierais rien*», affirme Laurence. «*En réalité, je me retrouve avec un crédit, alors que je suis en invalidité. J'ai seulement reçu une prime EDF de 5 000 €.*» Le groupe a beau s'afficher «mandataire MaPrimeRenov» sur son site, la consommatrice n'en a pas vu la couleur. Sans parler de certains installateurs locaux qui abusent aussi parfois, avec, par exemple, une PAC facturée 20 800 € en Savoie ou 20 474 € en Isère.

### Les aides amplifient les dérives

En dehors de ces tarifs injustifiables, il existe une large fourchette de prix sur le marché des pompes à chaleur. Si leurs caractéristiques et leur puissance jouent un rôle dans les écarts constatés, elles ne sauraient les justifier. Dans les témoignages reçus, on trouve certes des montants très corrects, autour de 10 000 €. Cependant, la majorité d'entre eux oscille entre 14 000 et 18 000 €. Les professionnels ont la main lourde, à la mesure des aides que les clients sont susceptibles de percevoir. Le crédit d'impôt, remplacé depuis par MaPrimeRenov', fait grimper les coûts, et les primes CEE (certificats d'économies d'énergie) des énergéticiens et des distributeurs de carburant ont amplifié ces dérives. Et ce n'est pas parce qu'ils gonflent leurs devis que les installateurs conseillent les ménages ou les guident dans le maquis des subventions possibles. Si certains >>>



# Prix et modes de chauffage central

Grâce à vous, nous avons pu établir un panorama des prix pratiqués. En raison des montants variables des aides, le choix de l'appareil doit se faire en fonction de vos revenus.



## FACTURES ET PRIX PAYÉS APRÈS AIDES<sup>(1)</sup>

### Chaudières à gaz

**Facture moyenne**

**4 637 €**

Écart : de 2 994 à 6 952 €

**Prix moyen après aides**

**3 946 €**

Écart : de 2 737 à 5 646 €



### Pompes à chaleur air/eau

**Facture moyenne**

**13 779 €**

Écart : de 9 166 à 21 300 €

**Prix moyen après aides**

**9 338 €**

Écart : de 3 260 à 20 800 €



### Chaudières à granulés

**Facture moyenne**

**20 572 €**

Écart : de 18 000 à 23 376 €

**Prix moyen après aides**

**9 087 €**

Écart : de 3 000 à 16 494 €



(1) Données établies à partir des réponses à un appel à témoignages de Que Choisir (factures de 2019 à 2021). La facture moyenne correspond au prix de base demandé par l'installateur, le prix moyen après aide, à celui que le consommateur a payé une fois les diverses subventions perçues. L'écart, quant à lui, donne les tarifs les plus bas et les plus hauts constatés après l'étude des factures reçues.

## QUEL MODE DE CHAUFFAGE SELON VOS REVENUS<sup>(2)</sup> ?

### NON ÉLIGIBLE À MAPRIMERÉNOV'

#### # La chaudière gaz à condensation

est l'équipement le plus compétitif, quelle que soit la consommation de votre logement, dans le cas où vous êtes desservis par le réseau de gaz naturel.

#### # La pompe à chaleur air/eau

est pertinente si vous habitez une commune non desservie par

le réseau de gaz ou à la campagne, à condition que la maison ne soit pas trop gourmande en énergie.

#### # La chaudière automatique à granulés

coûte très cher, mais elle convient aux habitations spacieuses ou peu isolées dans les régions à hivers froids, dès lors que l'on peut stocker les granulés.

### POUR LES REVENUS INTERMÉDIAIRES

#### # La chaudière gaz à condensation

doit être privilégiée vu le faible montant de MaPrimeRenov'

accordé pour la chaudière à

granulés et la pompe à chaleur air/eau au regard des prix pratiqués.

### POUR LES REVENUS MODESTES

#### # La chaudière à granulés

revient à environ 6 000 €, tubage du conduit de cheminée et silo de stockage inclus.

#### # Le prix net de la pompe

à chaleur air/eau se situe à peu près au même niveau si elle est vendue à un tarif correct.

# La chaudière gaz reste compétitive avec MaPrimeRenov' et les certificats d'économies d'énergie (CEE).

# Le poêle à granulés peut coûter 1500 €, même moins, en cumulant MaPrimeRenov' et CEE. Sa version à bois est aussi aidée. Intéressant quand on dispose de bûches.

### POUR LES REVENUS TRÈS MODESTES

#### # La chaudière à granulés

coûte autour de 3 000 € si elle est n'est pas surfacturée, avec 10 000 € de MaPrimeRenov' et 5 000 € de CEE.

#### # La pompe à chaleur air/eau

subventionnée, le reste à charge dépend de son montant.

# Le poêle à granulés est financé à près de 4 000 €, le poêle à bûches, à hauteur de 3 300 €.

### À RETENIR

# Faites établir au minimum trois devis par des professionnels RGE locaux.

# Refusez le démarchage et ne signez jamais avec un commercial d'une entreprise qui n'est pas implantée à proximité.

# Contactez l'UFC-Que Choisir locale si vous êtes tombé dans le piège. Les factures exorbitantes reçues qui sont non conformes peuvent être annulées.

(2) Plafonds de revenus établis par l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) concernant MaPrimeRenov'.

>>> consommateurs s'en tirent plutôt bien avec un reste à charge de l'ordre de 6 000 €, d'autres se retrouvent avec une addition salée même après déduction des aides – quand celles-ci sont versées, ce qui est loin d'être systématique. In fine, les particuliers en sont trop souvent pour plus de 10 000 € de leur poche.

### Le chauffage gaz à l'abri du démarchage

Preuve que les aides d'un montant élevé attirent les aigrefins et favorisent les arnaques, le phénomène du démarchage à domicile et les abus qui vont de pair n'ont pas cours dans le secteur de la chaudière à gaz. Si les factures varient d'un facteur de 1 à 2 entre les marques d'entrée de gamme et les plus réputées, elles émanent toutes d'entreprises locales auxquelles les particuliers ont fait appel. Il n'y a ni vente forcée ni remplacement d'appareils efficaces, en parfait état de marche, dans la profession. C'est rassurant pour les clients potentiels. Dès que le réseau de gaz naturel passe à proximité de chez vous, mieux vaut privilégier les chaudières à condensation très haute performance énergétique ou, si vous êtes déjà au gaz, d'y rester sans succomber aux démarcheurs de PAC à prix d'or. Car, après avoir promis monts et merveilles et mis en avant des aides mirifiques imaginaires, ils deviennent injoignables une fois l'équipement installé et l'argent empoché. De plus, au vu des performances des chaudières actuelles et compte tenu du coût souvent excessif de la PAC, cette dernière se révèle rarement compétitive.

Quelles que soient leurs ressources, les consommateurs peuvent obtenir une aide CEE pour financer leurs travaux d'économie d'énergie. Tous les acquéreurs d'appareils de

chauffage performants devraient par conséquent en percevoir, même si le montant alloué dépend de leurs revenus et des matériels. Dans les faits, c'est loin d'être le cas. Près d'un participant à notre enquête sur quatre n'a touché aucune subvention, et pour ceux qui en ont bénéficié, les sommes diffèrent de façon inexplicable d'un opérateur ou d'un installateur à un autre. Et il faut également prendre en compte le non-versement de la prime promise sous des prétextes fallacieux ou à cause de règles qui changent régulièrement, autant en fonction des abus tarifaires constatés que des décisions du gouvernement anti ceci ou pro cela. Les montants à attribuer se rectifient alors au même rythme... Résultat, du pro au client, personne ne s'y retrouve. Les aides CEE seront d'ailleurs à nouveau modifiées début 2022.

Bien qu'elles soient financées par les industriels, l'État fixe en effet les orientations. Mais il délègue la gestion à toute une chaîne d'intermédiaires et c'est là que le bât blesse. Tracfin, le service officiel de Bercy en charge de la lutte contre la fraude fiscale et le blanchiment d'argent, a tiré la sonnette d'alarme dès 2017 sur les CEE, pointant des arnaques à grande échelle (QC n° 578). Il en a remis une couche dans son rapport annuel présenté en juillet dernier. Si l'ampleur de la fraude s'est atténuée, les « écodelinquant » subsistent. Même si l'exécutif n'injecte pas d'argent dans ce dispositif, il serait bien inspiré de l'assainir pour préserver le pouvoir d'achat des consommateurs ; d'autant que son financement est assuré par nos factures d'énergie et nos dépenses en carburant – qui sont gonflées pour alimenter ce business des certificats ! ♦



## CLIMATISEURS RÉVERSIBLES Trop de tarifs délirants

L'enquête réalisée par l'UFC-Que Choisir de Sète (34) est instructive. Afin de remplacer les anciennes pompes à chaleur air/air de leur maison, un couple sollicite cinq sociétés locales. Après la visite du lieu, elles envoient des devis variant de 3 915 à 8 402 €, soit un écart du simple au double.

Les époux contactent ensuite Effy, un groupe spécialisé dans les certificats d'économies d'énergie et les rénovations énergétiques, afin de connaître les conditions d'obtention de la prime énergie. La conseillère pose beaucoup de questions, et finit par établir un devis à 15 474 €, duquel elle déduit la prime de... 482 €. Éberlués mais curieux, les propriétaires décident de recevoir un des « trois artisans sélectionnés par Effy ». Son devis atteint le même tarif exorbitant !

Les travaux coûteraient quasiment quatre fois plus cher qu'avec IC'Air Confort, finalement retenu. Avant d'en avoir la preuve, il était difficile d'imaginer qu'une petite prime d'Effy puisse faire à ce point flamber les prix.

### Du grand n'importe quoi

Les prix délirants semblent d'ailleurs monnaie courante dans ce secteur. Que ce soit Cap soleil énergie domiciliée à Villepinte (93), Centre expert de l'énergie de Rungis (94) ou Conseil Europe environnement installée à Bobigny (93), ces entreprises arpencent la province pour y vendre des climatiseurs réversibles à plus de 25 000 € ! Malgré son siège à Grenoble (38), Engie Green Europe en facture à 20 200 € dans les Côtes-d'Armor.



On pourrait aussi citer Enerconfort et son devis à 22 516 € dans le Bordelais. Leur point commun ? Inclure un chauffe-eau thermodynamique pour appâter le client, et surtout lui promettre des aides mirobolantes. Centre expert de l'énergie invente même un « bonus écologique » de 17 500 € ! Si les installateurs locaux ont des pratiques plus correctes, comparer les tarifs demeure un préalable à toute commande, compte tenu de leur diversité.



# CHAUFFAGE AU BOIS

## Le granulé a le vent en poupe

**D'après notre appel à témoignages, la bûche ne séduit plus. Le granulé l'emporte haut la main, même si le poêle à bois résiste encore.**

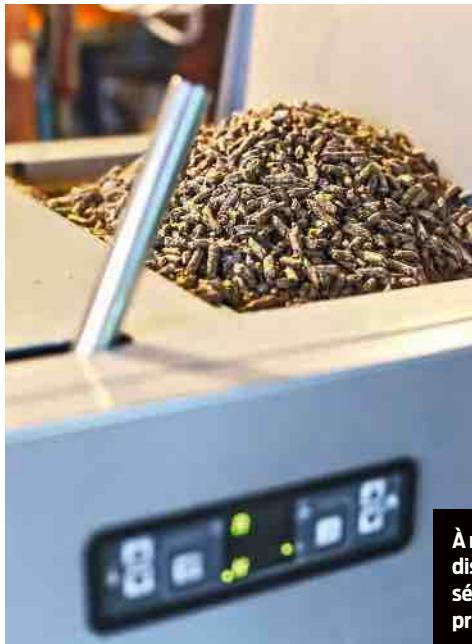
**A**priori, le montant de la facture d'une chaudière automatique à granulés a de quoi rebouter les consommateurs chauffés au fioul ou au propane qui souhaitent changer de mode de chauffage. Tout compris, en incluant le tubage du conduit de cheminée, le silo de stockage des granulés et la production d'eau chaude, le prix de cet équipement oscille entre 18 000 € et 23 000 €. On comprend que cela en effraie certains.

### Nombreux coups de pouce pour la chaudière à granulés

Cependant, une fois MaPrimeRénov' et le «Coup de pouce» des certificats d'économies d'énergie (CEE) déduits, les foyers aux revenus très modestes qui y ont droit ne dépenseront pas plus que s'ils investissaient dans une chaudière à gaz. Ainsi, quelques lecteurs de *Que Choisir* ayant remplacé leur chaudière au fioul par une version automatique à granulés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 ont déboursé 3 000 € dans la Drôme et 3 286 € dans le Calvados, après attribution des subventions. À l'inverse, concernant les ménages dits aisés, le coût reste prohibitif, d'autant que les tarifs 2021 grimpent à plus de 20 000 €. Connue pour ses prix très élevés en matière de rénovation énergétique, l'Alsace affiche une facture à 23 194 €. Le Tarn bat néanmoins tous les records : 23 376 €. Quant aux catégories intermédiaires, elles conservent, elles aussi, un reste à charge dissuasif, de l'ordre de 15 000 € une fois les aides versées.

### Des équipements à tous les prix

De leur côté, les factures de poêles à granulés sont hétérogènes : elles présentent des montants variant du simple au triple.



À moins d'avoir du bois à votre disposition et de le laisser sécher au moins deux ans, priviliez le poêle à granulés.

La notoriété de certains grands noms du marché n'explique pas tout. Une partie des chauffagistes applique des prix raisonnables, l'autre pas. La Lorraine se distingue, et pas dans le bon sens, avec la pose de poêles Rika pour plus de 8 700 €. Certes, le conduit de fumée est compris, mais c'est le cas pour la plupart des autres fabricants. Si les références Rika se vendent toujours très cher, elles n'obtiennent pas pour autant les meilleures notes de nos tests comparatifs (QC n°s 579 et 541). D'autres constructeurs démarrent à des tarifs corrects, autour de 3 500 €. Toutefois, ces derniers sont en hausse en 2021. La moyenne s'élevait à 5 602 € les deux années précédentes, contre 6 256 € aujourd'hui. L'aide CEE et MaPrimeRénov' ne sont sûrement pas étrangères à cette augmentation.

Au vu du peu de factures que nous avons reçues, les poêles à bûches séduisent beaucoup moins que les appareils à granulés. Plutôt une bonne nouvelle pour la

qualité de l'air, les émissions de polluants des premiers étant nettement plus élevées (QC n° 576). Il est en effet plus difficile de maîtriser le taux d'humidité du bois que celui du granulé. En outre, la gestion des entrées d'air n'étant pas pilotée par régulation automatique comme sur les poêles à granulés, les réglages s'avèrent compliqués. La pollution est très importante en cas d'arrivées d'air insuffisantes, et la marche à allure réduite génère quantité de particules fines.

À moins d'avoir du bois à sa disposition et de le laisser sécher au minimum deux ans, mieux vaut opter pour un modèle à granulés. Certes, il coûte plus cher. Toutefois, en évitant les installateurs qui pratiquent des tarifs élevés et les marques les plus onéreuses, il est possible de limiter le surplus à payer quand on touche des aides. In fine, les prix du chauffage au bois étant très élastiques, faire le tour des sociétés Qualibois locales et demander plusieurs devis s'impose. ♦

&gt;&gt;&gt;



# CHAUDIÈRES À GAZ

## Un mode très compétitif

**Le remplacement de la chaudière à gaz intervient quand elle tombe en panne ou qu'elle date vraiment. Comparer les offres des installateurs ne semble pas entré dans les mœurs. Dommage !**

**A**part quelques modèles basse température posés en appartement, les propriétaires qui ont répondu à notre appel à témoignages optent pour une chaudière à condensation très haute performance énergétique. En plus du prix du nouvel appareil et de l'enlèvement du précédent, la facture comprend l'indispensable tubage du conduit de cheminée pour l'évacuation sécurisée des fumées, ou bien le système de raccordement par ventouse. En général, l'équipement fournit également l'eau chaude. Dans l'immense majorité des cas, il s'agit de chaudières murales. Rien d'étonnant puisqu'elles occupent 90% du marché.

Les lecteurs qui ont privilégié les modèles au sol sont peu nombreux. Ils l'associent à un ballon d'eau chaude d'au moins 120 litres et acceptent de payer cher. Les prix peuvent atteindre des niveaux stratosphériques. Par exemple, 9451 € à Reims (51), 9502 € dans la région de Strasbourg (67). Hormis ces excès flagrants, l'investissement tourne autour de 7500 € pour une chaudière au sol, contre 4635 € pour un appareil mural.

### Quel que soit le matériel, les prix font le grand écart d'un chauffagiste à un autre

S'il existe une palette de fabricants, les lecteurs investissent majoritairement chez Saunier Duval et Frisquet. Souvent, quand ELM Leblanc apparaît, la chaudière a été posée par Engie Home Services, avec une prime certificats d'économies d'énergie (CEE) d'Engie déduite de la facture pour qu'elle devienne raisonnable. Et c'est peu dire que les prix font le grand écart d'un chauffagiste à un autre. Évidemment, les marques cotées comme Frisquet, Viessmann ou Vaillant se vendent plus cher que celles d'entrée

de gamme. Néanmoins, quel que soit le matériel, certaines entreprises pratiquent des tarifs raisonnables quand d'autres abusent. Un même modèle de chaudière Frisquet avec ballon de 80 litres a ainsi été installé pour 5300 € et pour 6952 €, soit 31 % de plus !

### La fonte des subventions

Concernant les subventions, les ménages sont en droit de regretter le temps du crédit d'impôt. Il allégeait la dépense de 1005 €, un montant auquel s'ajoutait une prime énergie de 600 à 780 €. Depuis MaPrimeRénov', la plupart des particuliers ne touchent plus rien. Quant aux aides générées par les CEE, elles atteignent 1300 € pour les consommateurs qui bénéficient de MaPrimeRénov'. Sinon, elles oscillent entre 600 et 700 €. Les chauffagistes indépendants se montrent parfois plus généreux que les grands groupes. Certains accordent 780 € au titre des CEE quand Izi by EDF se contente de 600 € et qu'Engie Home Services se limite à 700 €. Quelques lecteurs ont eu la bonne idée de s'adresser à Hellio, et leur chaudière Viessmann leur est revenue à 1345 €. La recette ? La prime CEE d'Hellio associée, d'une part, aux prix négociés avec le fournisseur de l'appareil et, d'autre part, à l'installateur Reconnu garant de l'environnement (RGE). Toutefois, cette opération a pris fin avec l'arrêt du «Coup de pouce au chauffage gaz» le 30 juin dernier.

Sans surprise, les lecteurs passés du fioul au gaz naturel sont rares. De fait, cela suppose que leur commune soit desservie par le réseau. Il arrive cependant que des extensions aient eu lieu entre-temps. Quelques-uns en ont profité pour s'y relier. L'investissement comprend alors le coût de tranchée pour la ligne de gaz et le prix des fournitures nécessaires au raccordement. Ils s'ajoutent à celui de la chaudière, mais pour une même maison, un particulier a obtenu des devis allant

de 650 à 950 € pour le seul circuit gaz. Les factures varient de 5587 à 7000 €. Lorsque le gaz passe dans votre rue, vous y raccorder demeure donc la solution de chauffage central la moins onéreuse si vous n'entrez pas dans les catégories de revenus modestes ou très modestes. Ces dernières peuvent disposer d'aides importantes pour les pompes à chaleur air/eau et les chaudières automatiques à granulés. Sauf exception, les lecteurs équipés depuis 2019 sont satisfaits de leur choix. Ils ont constaté une baisse, souvent significative, de leur consommation de gaz, et gagné en confort. ♦

### VOS QUESTIONS

#### Nos réponses

##### Quel est le rendement des chaudières très haute performance énergétique ?

**Q** Pour avoir droit à cette appellation, l'efficacité saisonnière de la chaudière en période de chauffage (Etas) est de 92 % au minimum. La quasi-totalité des modèles à condensation actuellement sur le marché sont en catégorie très haute performance énergétique.

##### Pourquoi les chaudières à condensation nécessitent-elles un tubage du conduit de cheminée ?

**Q** Ces appareils émettent des fumées acides qui condensent. Après récupération d'une bonne partie de leur chaleur, elles sortent à 60 °C, quand celles des chaudières classiques atteignent 160 °C. Compte tenu de ces caractéristiques, le tubage du conduit de cheminée est indispensable, à moins d'opter pour le raccordement par ventouse.





**Un ballon de 40 à 50 litres intégré permet d'éviter les redémarrages incessants de la chaudière.**



## Faut-il préférer le système de raccordement par ventouse ?

**Q** Il s'est généralisé dans l'habitat individuel neuf. Il possède plusieurs avantages. Moins onéreux que le tubage du conduit d'évacuation des fumées, il évite le coût du ramonage obligatoire une fois par an. De plus, il prend l'air nécessaire au fonctionnement de la chaudière dehors, et non dans le logement. Toutefois, dans les constructions existantes, il impose de percer un mur extérieur et on peut juger la ventouse inesthétique.

## La sonde extérieure est-elle indispensable ?

**Q** Oh que oui, elle est essentielle ! Cette sonde informe la chaudière du temps qu'il fait dehors. Plus la température extérieure est douce, plus la chaudière baisse celle de l'eau qui alimente les radiateurs. C'est d'autant plus important avec un modèle à condensation qu'il est plus performant quand il fonctionne à basse température. Il existe en outre des chaudières connectées qui s'adaptent aux conditions météorologiques.

## Quel est l'intérêt d'une chaudière modulante ?

**Q** À première vue, c'est idéal. La chaudière ajuste sa puissance aux besoins en temps réel, elle consomme moins et diminue le nombre de cycles marche-arrêt ; ce système améliore sa longévité. Toutefois, le Comité scientifique et technique des industries climatiques (Costic) se montre moins catégorique : « *La chaudière proposant une large plage de modulations est très intéressante dans les logements bien isolés, elle y réduit les consommations*, souligne Cédric Beaumont, son directeur technique. C'est beaucoup moins net dans une habitation standard, où son impact devient marginal. »

## Comment produire de l'eau chaude ?

**Q** Il y a plusieurs solutions. La production instantanée à la demande est de moins en moins courante. Les fabricants lui préfèrent la microaccumulation : soit la chaudière comporte un miniballon de 2 ou 3 litres, soit l'eau maintient sa température dans un échangeur à plaques. Dans les deux cas, on ne gaspille plus d'eau froide, elle est immédiatement

chaude quand elle coule. C'est pratique, mais cela n'empêche pas la chaudière de redémarrer à chaque fois qu'on ouvre le robinet d'eau chaude. Guère optimal en matière d'efficacité énergétique. Autre inconvénient, l'appareil est surdimensionné pour la production d'eau chaude. Le stockage dans un ballon, lui, présente l'avantage du confort, l'eau arrivant chaude en permanence et sans avoir à attendre. De plus, cela permet de limiter la puissance de la chaudière aux besoins de chauffage. Pour réduire les pertes de chaleur, il est néanmoins préférable d'éviter les gros ballons.

## Pour quel mode de production d'eau chaude opter ?

**Q** Dans le cas d'une famille nombreuse disposant de plusieurs salles de bains, il faut un stockage d'environ 150 litres pour fournir les débits nécessaires, ce qui nécessite une chaudière au sol. Sinon, un ballon de 40 à 50 litres constitue une solution intermédiaire pertinente qui évite les redémarrages incessants de la chaudière. Son principal atout ? Il s'intègre à une chaudière murale sans qu'elle devienne trop encombrante. ◆



# POMPES À CHALEUR AIR/EAU Satisfaction en demi-teinte

**L'engouement pour les pompes à chaleur air/eau est réel, les témoignages reçus le prouvent. Mais en plus de leurs prix qui vont du simple à plus du double, elles ne conviennent pas partout.**

**L**'immense majorité des pompes à chaleur (PAC) installées chez nos lecteurs sont de technologie air/eau. Elles alimentent le réseau de radiateurs ou, plus rarement, le plancher chauffant, et remplacent les vieilles chaudières au fioul parties au rebut après une vingtaine d'années, voire plus de 30 ans de service. Il arrive aussi qu'elles se substituent au gaz propane, tant ce combustible cher fait flamber les notes de chauffage. Le coût des pompes à chaleur est globalement élevé. En 2019 et 2020, les deux années qui nous ont valu le plus grand nombre de devis, le prix moyen s'est établi à 14 759 €, avec des écarts phénoménaux, de 9 200 à 21 300 € ! Si les excès semblent davantage contenus en 2021, il est encore un peu tôt pour en tirer des conclusions définitives.

## Des avis partagés

Les ménages qui se sont équipés au cours de l'année 2019 disposent déjà d'au moins une saison de chauffe de recul. Nous leur avons donc demandé s'ils étaient contents de leur investissement et si leur facture annuelle de chauffage avait notamment diminué. Les avis

## Il faut réaliser des travaux d'isolation dans le logement avant l'achat d'une PAC

sont partagés : on est loin du satisfecit général. « *Lorsque j'avais ma vieille chaudière au fioul, je dépensais entre 1 585 et 2 090 € selon les années. Avec la pompe à chaleur, j'ai déboursé 1 890 € l'an dernier. Je suis très déçu par sa consommation électrique* », avoue André, de Strasbourg (67). « *La consommation de ma pompe à chaleur est énorme et elle est déjà tombée en panne six fois depuis novembre 2019* », déplore Jean-Claude, qui vit en Ille-et-Vilaine. *Je regrette de ne*

*pas avoir remplacé mon ancienne chaudière par un modèle fioul à condensation.* » À l'inverse, Gilbert, originaire de la Somme, a « gagné » 750 € par an. Il est satisfait. Tout comme Alain, dans les Hautes-Alpes, qui économise 700 litres de fioul et ne constate pas d'augmentation significative de sa note d'électricité. Cependant, Alexandre, des Pyrénées-Atlantiques, juge la baisse de sa consommation bien trop faible.

Vu le montant de l'investissement, l'achat d'une PAC mérite réflexion. À l'exception des zones littorales qui connaissent des hivers très doux, *Que Choisir* recommande de s'abstenir si l'habitation n'a pas fait au préalable l'objet de travaux d'isolation. « *Lorsque le logement est mal isolé, la priorité est d'améliorer l'enveloppe* », confirme Cédric Beaumont, directeur technique du Comité scientifique et technique des industries climatiques (Costic). ♦

## VOS QUESTIONS

### Nos réponses

#### Comment être sûr que l'installateur dimensionne bien la pompe à chaleur (PAC) ?

**Q** **C** Si le professionnel ne s'informe que du nombre de mètres carrés à chauffer avant d'établir son devis, fuyez. Réalisée à domicile, l'étude thermique de dimensionnement doit évaluer les déperditions du logement. Exigez-la. Les entreprises ou les artisans qualifiés RGE PAC ont l'obligation de l'effectuer. « *Une puissance adaptée aux besoins est la condition sine qua non pour faire baisser les consommations* », assure Qualit'EnR, un organisme de qualification.

#### Quels risques en cas de surdimensionnement ?

**Q** **C** La PAC multiplie les arrêts et les redémarrages, ce qui réduit sa durée de vie et son rendement. Elle a coûté en outre plus cher qu'un modèle à la puissance adaptée.

#### Quels risques en cas de sous-dimensionnement ?

**Q** **C** Le logement n'est pas assez chauffé alors que l'équipement fonctionne en continu. Son rendement est mauvais

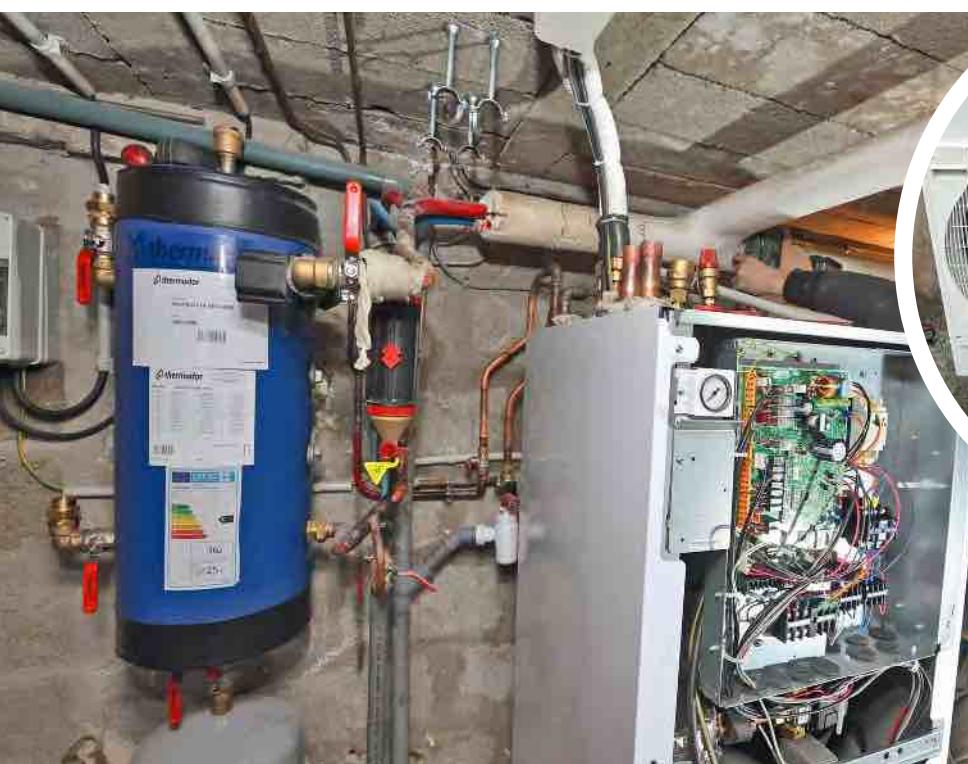
et le compresseur s'use prématûrement. De plus, l'appoint électrique étant très sollicité, il alourdit la facture d'électricité.

#### A-t-on besoin d'une PAC basse, moyenne ou haute température ?

**Q** **C** Le choix dépend des émetteurs de chaleur en place. Dans un logement récent conforme à la réglementation thermique RT2012, l'installateur préconise une PAC basse température pour un plancher chauffant, parfois moyenne température pour des radiateurs. Dans l'habitat existant, c'est plus compliqué. « *Jusqu'aux années 1980, on se basait sur le "qui peut le plus peut le moins", les radiateurs étaient largement dimensionnés* », explique David Bonnet, président d'honneur de l'Afpac, le syndicat professionnel du secteur. *Le modèle moyenne température pouvait convenir. Par la suite, on a eu tendance à sous-dimensionner les radiateurs. Ils doivent fonctionner avec une eau à 60, voire à 65 °C. Dans ce cas, il faut une PAC haute température.* »

#### Quelle est la différence de performance entre ces PAC ?

**Q** **C** Moins la température des émetteurs est élevée, moins la PAC est poussée, meilleure est son efficacité énergétique. Les appareils basse ou moyenne



**Évitez de placer l'unité extérieure de la pompe à chaleur à proximité des voisins.**

température affichent de meilleures performances que les systèmes haute température.

### Opter pour une PAC bibloc (split) ou monobloc ?

**Q** C'est juste une affaire de mise en oeuvre. « Les industriels du monobloc se sont mis à jour, leurs PAC ont rattrapé les splits en matière d'efficacité énergétique », souligne David Bonnet. Les monoblocs conviennent particulièrement aux plombiers chauffagistes qui sont plus à l'aise avec les liaisons hydrauliques qu'avec les liaisons frigorifiques. »

### Se fier au Cop ou à l'Etas ?

**Q** Le Coefficient de performance annuel (Cop) est calculé en laboratoire, dans des conditions éloignées de la vraie vie : il n'est pas représentatif de la réalité. À l'inverse, l'Etas, autre méthode de mesure du rendement des appareils, traduit l'efficacité saisonnière de la pompe air/eau durant toute la période hivernale. Plus il est élevé, plus le système est performant.

### Quel est l'intérêt de la PAC inverter ?

**Q** Il s'agit de la technologie du compresseur. Au lieu de s'arrêter dès que la bonne température est atteinte pour redémarrer

peu de temps après, la PAC inverter module sa puissance. Elle évite ainsi les cycles de marche-arrêt incessants, offre un meilleur rendement et une température plus stable.

### PAC surpuissante ou avec un appoint électrique ?

**Q** La PAC bien dimensionnée n'est pas adaptée aux grands froids. « Seule la PAC inverter peut l'être sans perdre en efficacité, mais un modèle surpuissant coûte nettement plus cher », précise Cédric Beaumont, directeur technique du Costic. Opter pour une pompe à chaleur moins puissante avec un appoint électrique peut constituer un bon compromis économique.

### Obtenir de l'eau chaude avec la PAC ?

**Q** Si la PAC produit l'eau chaude, il faut un ballon de grande capacité et plutôt un modèle haute température. On peut obtenir de l'eau chaude autrement, avec un chauffe-eau solaire ou thermodynamique, voire un cumulus.

### Où faut-il placer l'unité extérieure de la PAC ?

**Q** Surtout pas en limite de propriété. Les problèmes entre voisins se multiplient car elles font du bruit. C'est d'ailleurs devenu la première cause de doléances que reçoit

l'Afpac. « Le tribunal peut imposer la dépose pour trouble anormal de voisinage », confirme Pierre Poubeau, expert judiciaire honoraire en acoustique.

### Les factures d'électricité ont augmenté depuis l'installation de la PAC, pourquoi ?

**Q** La PAC fonctionne sur son appoint électrique : elle « produit » du chauffage exactement comme des convecteurs ! Trois raisons majeures peuvent expliquer ce dysfonctionnement. Soit elle est sous-dimensionnée pour le volume à chauffer, soit elle est mal réglée, soit encore le couplage hydraulique est raté, car il ne fait pas coïncider le débit d'eau de la PAC et celui du réseau de chauffage.

### Comment éviter les arnaques et les prix excessifs ?

**Q** Première règle, n'achetez jamais dans une foire ou un salon et ne signez rien lors d'un démarchage à domicile. Deuxième règle, demandez un devis à trois entreprises locales qualifiées RGE PAC et faites-vous expliquer l'étude de dimensionnement. Dernier point, la mise en service et l'explication du fonctionnement doivent être prévues sur le devis. ♦

# BRIS DE GLACE

# Les automobilistes sont perdants

Le marché florissant du bris de glace attise les convoitises, mais certaines pratiques des professionnels agacent les assureurs, qui ne veulent plus payer, quitte à s'arranger avec la loi. In fine, c'est le consommateur qui met la main à la poche.

— Par **YVES MARTIN** avec **GRÉGORY CARET**

**L**e remplacement d'un vitrage de voiture n'est pas toujours une sinécure. L'enquête en ligne que nous avons réalisée en juin (lire aussi l'encadré ci-contre) révèle qu'une fois la réparation effectuée, 12 % des clients ont eu un souci : infiltration d'eau, éclats de verre restés dans l'habitacle ou encore problème de lève-vitre. Mais ce qui fâche le plus les automobilistes, c'est qu'ils doivent mettre la main à la poche. La raison ? Les assureurs ne prennent plus automatiquement en charge la totalité du sinistre... alors que le contexte leur est favorable.

## Cotisations en hausse

Les chiffres de la Fédération française de l'assurance (FFA) le montrent. Les interventions liées à un bris de glace ont reculé de 10 % sur les cinq dernières années. Pour autant, cette baisse n'influe pas sur le montant global des primes d'assurance auto. Ces dernières enregistrent même jusqu'à 2 % de hausse en 2021 ! Une contradiction que la FFA explique principalement par l'inflation des coûts de remise en état. Ils ont augmenté de 5,7 % par an, en moyenne, depuis 2011. En cause, la complexité croissante du pare-brise avec l'ajout d'équipements

de sécurité et d'aide à la conduite tels que caméras et détecteurs de pluie. Aujourd'hui, la réparation des vitrages automobiles représente un marché de plus de 1,27 milliard d'euros<sup>(1)</sup>, contre « seulement » 750 millions d'euros en 2005. De quoi attiser les convoitises.

## Politique commerciale agressive

Lucratif, le secteur du vitrage attire beaucoup de monde avec un nombre toujours croissant d'acteurs. Selon notre étude, les spécialistes historiques du marché – en particulier Carglass, France pare-brise et Mondial pare-brise – s'approprient encore la plus grosse part du gâteau (lire l'infographie ci-contre). S'ils gardent cette position dominante, c'est surtout grâce à leur politique commerciale agressive. Leur secret pour s'imposer ? Faire des cadeaux. Carglass s'est forgé sa réputation avec ses essuie-glaces gratuits, l'abonnement au télépéage offert... Et d'autres lui emboîtent le pas. Ainsi, 123 parebrise vous fait généreusement don, jusqu'au 30 septembre, d'une carte-cadeau ou d'une carte carburant d'une valeur de 150 €, ou bien de la franchise (150 € maximum). Les centres Rapid pare-brise remboursent, quant à eux, 100 € sur une intervention.

**Depuis 2011, les coûts de remise en état ont augmenté de 5,7 % par an en moyenne**

être facturé 680 € par un spécialiste alors que tarif officiel du constructeur s'élève à... 463 €. Et il arrive que le prix soit carrément doublé. Lassées par ces pratiques, les compagnies ont décidé d'intégrer systématiquement à leurs nouveaux contrats des franchises, d'un montant de 25 % en général, sans forcément prévenir leurs clients. De son côté, la Fédération française de carrosserie (FFC) relève d'autres abus, de la part des assureurs cette fois-ci, en particulier lorsque le client ne s'est pas rendu chez un réparateur agréé. La loi Hamon de 2014 lui garantit pourtant le libre choix de son prestataire. Mais cela n'empêche nullement de nombreuses compagnies de tenter d'imposer au consommateur un professionnel partenaire. Sinon, la sanction tombe implacablement ! Un habitant de Lons-le-Saunier (39), propriétaire d'une Mercedes Classe A, peut en témoigner. Son assureur, Axa (avec sa filiale Direct assurance), lui a fait savoir que « *le montant du remboursement de la réparation [serait] limité à un montant déterminé au préalable* » ; soit, dans son cas, 451 €. L'assureur ne lui a pas fourni beaucoup plus de détails sur la prise en charge. Il plafonne arbitrairement le taux horaire de main-d'œuvre à 53 € (51 € en 2020) alors que celui du garage s'avère plus élevé. L'automobiliste a, par

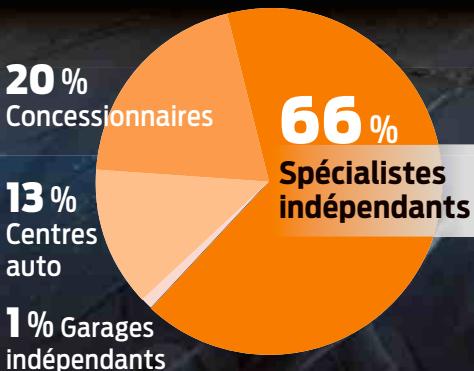
## Surfacturation agaçante

Chez les assureurs, ces petites attentions ne passent plus. Mais c'est surtout la surfacturation qui les agace. Le pare-brise d'une Peugeot 207, par exemple, va



## Les spécialistes historiques se taillent la part du lion

Parts de marché des acteurs du secteur du bris de glace



**Enquête en ligne**, réalisée du 9 au 21 juin 2021, à laquelle ont répondu 1941 personnes concernées par un remplacement de vitrage au cours des 10 dernières années.

conséquent, été obligé de débourser presque 200 € de sa poche. Une pratique qui, elle non plus, ne respecte pas le cadre de la loi Hamon.

### Libéralisation du marché en vue

Il existe cependant une lueur d'espoir et les cartes risquent d'être rebattues, grâce à la validation, mi-août, par le Conseil constitutionnel d'un article de la loi Climat & Résilience libéralisant le marché des pièces captives (éléments de carrosserie, vitrage...). Cette mesure était réclamée depuis plus de 10 ans par l'UFC-Que Choisir. La fin du monopole des constructeurs et l'ouverture à la concurrence doivent intervenir en janvier 2023. Selon une étude de l'association, cette disposition pourrait permettre aux conducteurs d'économiser jusqu'à 34 % sur le prix des pièces de carrosserie. Et pourquoi pas une baisse de leur prime d'assurance? ♦

(1) Source: SRA (Sécurité et réparation automobiles).

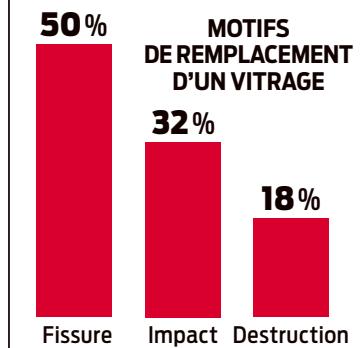
Quels sont les principaux acteurs ?



## PARE-BRISE Les défauts qui ne passent pas le contrôle technique

Non seulement rouler avec un pare-brise endommagé peut être dangereux, mais votre véhicule risque d'être recalé au contrôle technique.

**# Défaillances mineures (pas de contre-visite)** > Fissure, phénomène de bullage ou décollement des feuilles du vitrage > Impact débordant d'un cercle de 30 mm de diamètre (hors de la zone de balayage des essuie-glace)



**# Défaillances majeures (obligation de contre-visite dans les deux mois)** > Fissure<sup>(1)</sup> débordant d'un cercle de 300 mm de diamètre > Un seul impact<sup>(1)</sup> compris entre 30 et 50 mm > Présence d'un film, produit ou bandeau affectant sensiblement la visibilité aux places avant (de l'intérieur vers l'extérieur et/ou de l'extérieur vers l'intérieur) en dehors de la zone limitée à une hauteur de 10 cm par rapport au bord supérieur du pare-brise > Coefficient de transmission lumineuse inférieur à 70 %

**# Défaillances critiques (obligation de contre-visite et réparation dans la journée)**

> Multiples fissures<sup>(1)</sup> débordant d'un cercle de 300 mm de diamètre > Un seul impact<sup>(1)</sup> de plus de 50 mm > Plusieurs impacts de 30 à 50 mm > Phénomène de bullage ou décollement des feuilles du vitrage affectant la visibilité > Absence de tout ou partie du pare-brise

(1) En zone de balayage des essuie-glace.

# LA POSTE

## Le courrier à l'agonie

Chaque année, le nombre de lettres acheminées par l'entreprise postale baisse. Tout comme la qualité du service. Les usagers grondent !

— Par ARNAUD DE BLAUWE

**U**ne avalanche d'e-mails... L'article sur l'activité courrier de La Poste publié sur notre site Quechoisir.org (rubrique « Actualités »), fin juillet, a suscité un flot de réactions. L'écrasante majorité d'entre elles pointe un service dont la qualité ne cesse de se dégrader au fil du temps. Comme il était rappelé, l'entreprise postale assure le service universel du courrier, défini par une directive européenne de 1997. À ce titre, elle distribue et relève les lettres en tout point du territoire, six jours sur sept. Or, avec le développement du numérique, les volumes de plis traités diminuent. En 2020, la crise sanitaire a accentué le phénomène : - 18%, un record. Résultat, un déficit de 1,3 milliard d'euros. Certes, La Poste a compris depuis longtemps que son avenir ne passait plus par le courrier. Elle mise désormais sur les colis, et surtout, sur sa branche banque-assurance à travers La banque postale.

Pour autant, elle doit continuer à traîner ce boulet qu'est devenu le transport des lettres. L'État est appelé à l'aide pour

combler les pertes. Il est censé injecter 500 millions d'euros pour l'exercice 2021. Mais limiter les dépenses va être compliqué. Le Premier ministre, Jean Castex, n'a pas souhaité que l'on réduise le réseau des 17 000 points contacts de La Poste, ni que l'on touche aux tournées six jours sur sept. Pour abaisser les frais de logistique, La Poste actionne dès lors un autre levier, celui des délais d'acheminement. Elle planche sur une nouvelle offre à J+3, qui serait mise en place en 2023. Et qui devrait devenir la norme, sous l'effet d'une forte augmentation des timbres rouges et verts (lire l'encadré ci-contre). De quoi attiser la colère des usagers qui est déjà grande si l'on se réfère, donc, à leurs témoignages... Un vrai florilège !

### Lent et cher !

Ils sont très nombreux à se plaindre de la lenteur de l'acheminement. « Une lettre avec timbre rouge envoyée depuis la Loire-Atlantique a mis 11 jours pour arriver dans l'Aude. Pour une carte postale partie du Morbihan vers ce même département,

### PRIX DU TIMBRE

#### Nouvelle forte augmentation en 2022

**E**n 2019, le timbre rouge, qui promet un acheminement en 24 heures (J+1), coûtait 1,05 €. L'année suivante, son prix atteignait 1,16 € (+ 10,5%). Et, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, 1,28 € (+ 10,3%). Même évolution pour le timbre vert (J+2), passé de 0,86 € (2019) à 1,08 € en 2021. Début août, La Poste a annoncé une augmentation moyenne de 4,7% en 2022. Au 1<sup>er</sup> janvier, le rouge sera à... 1,43 €, et le vert, à 1,16 € ! Plusieurs lecteurs rappellent cependant qu'il existe un timbre « plus économique », le gris (1,06 €, J+4). Mais comme le note l'un d'eux, « si l'on ne demande pas, on ne l'a pas, car il n'est jamais proposé. La Poste n'en fait aucune publicité ».

cela a été un peu plus rapide : 8 jours », illustre Yannick L. Les tournées sont également épinglees. « Dans ma commune, le courrier n'est plus distribué le samedi » (Pierre G.) ; « À Valbonne (06), c'est deux jours par semaine » (John R.). « Le personnel partant est remplacé (quand il l'est...) par des CDD ou des intérimaires n'ayant que trois jours de formation pour connaître la réglementation et le périmètre des tournées, écrit Christophe, un facteur. La direction semble privilégier les statistiques, en considérant qu'une "tournée sortie du bureau" par un agent est effectuée même si elle n'est pas allée jusqu'à son terme. » Autres vives critiques : la non-remise des plis recommandés avec AR alors que le destinataire est présent chez lui et, bien sûr, le prix exorbitant du timbre. La conclusion pourrait revenir à ces deux lecteurs : « Puisque le courrier est une branche déficitaire, La Poste laisse pourrir la situation », estime Guy G. Mais Christian M. pense, lui, « qu'il n'est pas normal qu'elle travaille sur une offre J+3 » au regard, justement, de cette baisse d'activité. ♦

**Pour réduire les coûts, La Poste allonge les délais d'expédition.**



P.MERIMEE/REA



A. LECOMTE

Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté **84 produits**, mobilisé **5 laboratoires** et dépensé **128500 €**.

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR

### GRAND TEST DU MOIS

36

## RADIATEURS ÉLECTRIQUES

### TOUS LES AUTRES TESTS

40

## SÈCHE-LINGE

42

## MICRO-ONDES COMBINÉS

44

## ROBOTS PÂTISSIERS

45

## RÉPARABILITÉ DES ORDINATEURS

**QUE CHOISIR**

Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur [QUECHOISIR.ORG](http://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 MIEUX 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.

# RADIATEURS ÉLECTRIQUES

Nous avons testé des modèles aux technologies variées : chaque catégorie présente des avantages et des inconvénients. Attention à la puissance des appareils, parfois trompeuse.

## La puissance n'est pas toujours là

— Par MORGAN BOURVEN avec AISSAM HADDAD

**C**hanger de vieux radiateurs électriques semble, en théorie, relativement simple. Contrairement à une installation au gaz ou au fioul (lire notre dossier p. 24), ce remplacement ne nécessite pas de gros travaux et peut même être étalement dans le temps, appareil par appareil. Cependant, avant de se lancer, l'opération peut virer au casse-tête : face aux centaines de références disponibles en rayon et aux différentes technologies qui se partagent le marché, difficile de s'y retrouver. Les trois plus importantes (à inertie, à double système chauffant et à panneau rayonnant) disposent chacune de leurs propres atouts, c'est pourquoi nous avons décidé de les tester. Nous avons laissé de côté les convector, certes très bon marché, mais qui offrent un confort thermique moindre, car ils assèchent l'air.

### DAVANTAGE DE CONFORT

Les autres technologies, elles, procurent une chaleur douce et agréable. C'est en particulier le cas des radiateurs à inertie, dont un élément solide (plaqué de fonte, de céramique...) ou liquide (fluide caloporteur) stocke l'énergie calorifique produite par une résistance avant de la libérer sur une longue période, même une fois l'appareil éteint. Leur défaut ? Une montée en température plutôt lente. Dans les radiateurs à panneau rayonnant, reconnaissables à leurs alvéoles en façade, des résistances chauffent une plaque qui diffuse la chaleur via un rayonnement. Ce dernier est réfléchi par les meubles et les murs, un peu comme pour le soleil ; il fait agréablement chaud et la montée en température est rapide. Les radiateurs à double cœur de chauffe ou à double système chauffant, eux, combinent les deux modes. Au démarrage, ils chauffent vite



grâce au panneau rayonnant tout en emmagasinant de la chaleur, puis lorsque la température demandée est atteinte, le rayonnement s'arrête et l'inertie prend le relais. Préférez ce dispositif hybride dans les pièces de vie. Le système à inertie suffira dans une chambre chauffée en avance, tandis que l'appareil à panneau rayonnant sera plus adapté à un usage ponctuel, dans une salle de bains ou un bureau, par exemple.

### TOUR DE PASSE-PASSE SUR LA PUISSANCE THERMIQUE

Après avoir choisi la technologie de votre chauffage, vous évaluerez la puissance thermique nécessaire pour votre logement. Comptez en général entre 75 et 100 W par mètre carré, en fonction de la région où vous habitez et de la qualité de l'isolation de l'habitation. Reste que malgré ces calculs savants, au moment d'allumer le radiateur, vous n'êtes pas à l'abri qu'il ne fournisse pas assez de chaleur. C'est la mésaventure vécue par un lecteur de *Que Choisir*. Il nous a alertés sur ce qu'il a appelé le « Wattgate » après avoir découvert que



Au moment de l'achat, vérifiez que l'appareil est labellisé.

GOODHOME

son équipement estampillé 2 000 W ne dispensait que 1 140 W d'énergie calorifique. Il s'avère que seule la puissance électrique est indiquée sur les emballages des produits (elle s'élève à 1 500 W pour tous les appareils de notre sélection). Celle-ci permet surtout de dimensionner le disjoncteur du tableau électrique. Tous les appareils de notre comparatif l'atteignent plus ou moins (il s'agit de la « Puissance maximale mesurée » figurant dans notre tableau), mais ne la consomment pas sur la même durée.

Avec un thermostat réglé sur la position la plus élevée, certains radiateurs fonctionnent sans interruption à la puissance annoncée : ils délivrent donc une puissance thermique quasiment équivalente à la puissance électrique. Par contre, d'autres marquent régulièrement des pauses pour éviter de trop contraindre les matériaux et les composants électroniques. Or, c'est élémentaire : un modèle de 1 500 W qui « s'arrête » un tiers du temps ne fournira que 1 000 W de puissance thermique (ce qui correspond à la colonne « Puissance consommée maximale ramenée à 1 h » dans notre classement). C'est loin d'être anecdotique,

## MATIÈRES PREMIÈRES Hausse des tarifs en vue

**L**a pénurie de matières premières et la flambée des prix qui en découle (celui de l'acier a bondi de 50 % en un an), associées au manque de composants électroniques et au fort besoin de renouvellement des radiateurs électriques, ont entraîné des augmentations de tarifs pouvant atteindre de 20 à 30 % selon les modèles.

Ceux indiqués dans notre tableau – relevés au moment de nos achats en magasin et vérifiés avant l'envoi de votre magazine à l'imprimerie – sont donc donnés à titre indicatif. D'autant que la hausse n'est pas près de s'arrêter, la demande en matériaux restant forte. Sans parler de l'inflation qui a fait son grand retour.

car moins il consomme, plus la montée en température est lente. On risque même de ne jamais obtenir la température désirée si le logement est mal isolé ou que la pièce est grande, l'appareil se retrouvant de fait sous-dimensionné. Les résultats de nos tests montrent bien que les références dont la puissance consommée est moindre (environ 20 %) écoperont de résultats plus faibles.

Il convient donc de privilégier les radiateurs dont la puissance thermique – et non électrique – correspond à vos besoins. Encore faut-il réussir à dénicher cette information : soit elle se trouve dans la notice, que vous consulterez après l'achat (sauf à la lire sur Internet, ce qui est parfois possible mais fastidieux), soit elle n'existe tout simplement pas. Cette précision est pourtant obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, date de l'entrée en vigueur du règlement européen 2015/1188. Notre recommandation ? Évitez d'acheter les appareils qui ne l'affichent pas. Qui sait, cela incitera peut-être les fabricants à rentrer dans les clous en faisant preuve de plus de transparence.

## QUELS SONT LES LABELS QUALITÉ ?

Au moment de choisir, vérifiez aussi si l'appareil est labellisé. La norme NF Électricité performance note leur qualité : une étoile (performances moyennes), deux étoiles (chaleur stable et économique), trois étoiles (chaleur stable et très économique) et trois étoiles-œil (chaleur stable et très économique ainsi que des options comme un détecteur de fenêtres ouvertes ou de présence). Le label Promotelec certifie, lui, l'ensemble de l'installation de chauffage électrique : bon dimensionnement, présence d'un thermostat, etc. La certification européenne Eu.bac s'applique aux modèles qui dépassent les exigences d'efficacité énergétique de l'Union : elle va de AA (le plus économique) à E. ♦

>>>

## Trop chaudes façades

Trois radiateurs à panneau rayonnant ont été pénalisés sur le critère de la sécurité thermique. Nous avons mesuré la température des appareils en façade. Elle a atteint près de 70 °C sur l'Atlantic Solius Digital, 72,8 °C sur le Noirot Dipsy et plus de 100 °C sur l'Airelec Balma ! Ces modèles respectent les normes en vigueur, mais de telles températures doivent inciter à la prudence, notamment si des enfants sont présents dans la pièce ou que des meubles fragiles sont installés près de l'appareil : leur vernis, par exemple, pourrait craquer.



## À INERTIE

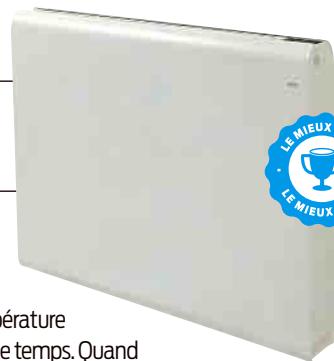
### GoodHome

#### IRIYA INERTIE FLUIDE

**269 €**

**14,6/20 | ★★**

Disponible uniquement chez Castorama et Brico Dépôt, ce radiateur à inertie fluide (il existe une version à inertie sèche) offre une distribution de la chaleur homogène. La température de chauffage se révèle précise et stable dans le temps. Quand le thermostat est réglé sur 20 °C, l'Iriya met 10 minutes pour passer de 17 à 19 °C, ce qui est rapide. Et lorsque la pièce a été rafraîchie à 8 °C, comptez un peu plus d'une heure pour atteindre 19 °C avec un thermostat en position maximale. Le hors gel est fiable et la connectivité, bien pensée. La puissance thermique s'avère proche de la valeur indiquée sur l'emballage. En 2020, une des premières séries de l'appareil avait tendance à « claquer » en chauffant. Ce défaut a été corrigé.



A. LECOMTE (3)

## 20 RADIATEURS ÉLECTRIQUES

### 10 RADIATEURS À INERTIE 1500 W

	THERMOSTAT À 20°C	Passage de 17 à 19 °C	THERMOSTAT MAXIMAL	Passage de 8 à 19 °C	Consommation de chauffage h	Consommation max. consommation en énergie	Puissance mesurée w	Puissance max. w	SÉCURITÉ THERMIQUE	HORS GEL	CONSOMMATION EN VÉILLÉE	APPRÉCIATION GLOBALE Notes sur 20	PRIX €	LARGEUR cm	HAUTEUR cm	PROFONDEUR cm	POIDS kg	Détecteur de présence	Connectable	Poids kg
1	GOODHOME IRIYA	★★★ ★★	1h04	★	1432	1461	★★★	★★★	★	14,6	★★	289	86	65	13	30,4	●	●		
2	ATLANTIC ACCESSIO DIGITAL 2_524915	★★★ ★★	0h56	★	1454	1467	★★★	★★	★★	14,2	★★	456	72	58	12	14,4	—	—		
3	ACOVA PERCALE 2/5008-0060	★★★ ★	0h56	★	1459	1462	★★	★	★★	14	★★	429	79	58	14	16,6	●	●		
4	EQUATION LUZ	★★ ★★★	0h55	★	1438	1457	★★★	★★	★★	13,8	★★	279	79	59	11	17,1	—	—		
5	THERMOR TENERIFE 479315	★★ ★★★	0h57	★	1369	1452	★★★	★★	★★	13,8	★★	434	82	48	13	10,6	●	—		
6	ATLANTIC SOKIO 503113	★★★ ★★★	0h52	★★	1349	1460	★★★	★★★	★★★	13,8	★★	408	82	48	13	10,5	●	—		
7	CELCIA CELCIA FLUIDE	★★ ★★★	1h	★	1406	1466	★★★	★★★	★	13,7	★★	149	72	58	11	14,1	—	—		
8	SAUTER SIBAYAK 500713	★★ ★★★	0h57	★	1336	1428	★★★	★★	★★	13,7	★★	329	82	48	13	17,1	—	—		
9	SAUTER IPALA	★★ ★★★	1h	★	1398	1409	★★★	★★★	★★	13,2	★★	429	76	58	14	17,2	●	—		
10	AIRELEC CARUSO	★★ ★★★	1h09	★	1411	1467	★★★	★★	★★	12,8	★★	309	64	59	12	17,4	●	●		

### 5 RADIATEURS À DOUBLE SYSTÈME CHAUFFANT 1500 W

1	GOODHOME SONDRIO	★★★ ★	0h57	★	1468	1588	★★★	★★	★	14,5	★★	489	94	60	11	30,6	●	●		
2	NOIROT CAMÉLIA DCN2205FD AJ	★★★ ★★	0h58	★	1448	1539	★★★	★★★	★★	14,3	★★	279	93	59	11	18,5	—	—		
3	EQUATION SORALI CONNECT	★★★ ★★	1h	★	1486	1534	★★★	★★	★★	14,1	★★	529	94	58	15	29	●	●		
4	MULLER INTUITIV NOIROT AIRELEC APPLIMO - ETIC COMPACT NEM2405SEEC	★★ ★★★	0h48	★★	1410	1505	★★★	★★	★★	14	★★	660	59	53	12	10	●	●		
5	CARRERA MOALA H0E15GWT4IA	★★★ ★★	1h09	★	1156	1481	★★★	★★★	★★★	13,9	★★	149	76	57	12	16,5	—	—		

### 5 RADIATEURS À PANNEAU RAYONNANT 1500 W

1	APPLIMO QUARTO D+ 0011485FD	★★★ ★★	0h44	★★	1475	1516	★★	★★	★★	14,4	★★	232	85	45	12	6,7	—	—		
2	ATLANTIC SOLIUS DIGITAL 423967	★★★ ★★★	0h47	★★	1435	1451	★	★★	★★★	14	★★	250	75	48	13	7	—	—		
3	NOIROT DIPSY KFM2265FD AJ	★★★ ★★★	1h11	★	1002	1500	★	★★★	★★	12,2	★★	84	81	46	11	6,2	—	—		
4	ALTECH HLX15A3T4IT	★★★ ★★★	1h31	★	998	1467	★★	★★	★★	12,1	★★	115	60	45	12	4,6	—	—		
5	AIRELEC BALMA A693665	★★★ ★★★	0h49	★	1439	1485	■■	★★	★★	11,2	★	84	81	46	12	6,1	—	—		

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non Inertie fluide Inertie sèche

De 84  
à 660 €

## À DOUBLE SYSTÈME CHAUFFANT

**GoodHome SONDARIO**

479 €

14,5/20 | ★★

Coup double pour le groupe Kingfisher, qui place un second modèle sur le podium. Combinant un élément chauffant en fonte (d'où un poids de 30 kg !) et un film en aluminium en façade, ce radiateur remplit bien sa mission et se montre facile d'emploi, grâce notamment à l'application GoodHome Connect. Le mode hors gel fonctionne très bien. Quant à la rapidité de chauffage, elle est dans la moyenne. Avec un réglage du thermostat à 20 °C et une température de 17 °C dans la pièce, le Sondrio gagne deux degrés en 12 minutes. Et il lui faut 57 minutes pour atteindre 19 °C lorsque le thermostat est au maximum et qu'il fait 8 °C, pour un coût de 0,24 € d'électricité. Néanmoins, en veille active (stand-by), il est plus énergivore (1 W) que les autres appareils.



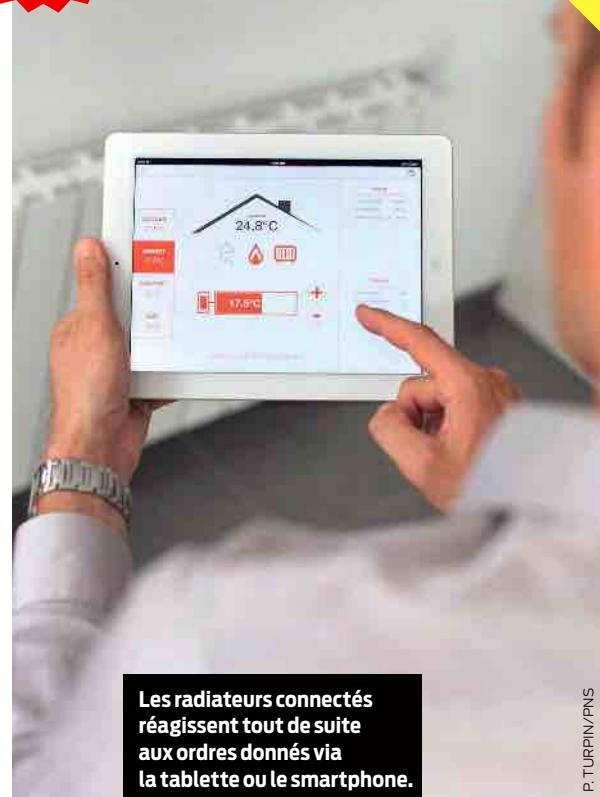
## À PANNEAU RAYONNANT

**Applimo QUARTO D+**

193 €

14,4/20 | ★★

Ce radiateur Applimo, à émetteur en alliage d'aluminium, est rapide : avec un thermostat réglé sur 20 °C, vous devrez attendre 5 minutes pour passer de 17 à 19 °C et 44 minutes, de 8 à 19 °C, quand il est en position maximale. Dans ce dernier cas, l'appareil a consommé 0,18 € d'électricité. La chaleur se répartit de façon homogène dans la pièce et le thermostat est précis. Le mode hors gel se montre fiable. La puissance consommée pendant une heure en fonctionnement s'élève à 1475 W, ce qui correspond à la valeur annoncée. Attention, comme pour de nombreux panneaux rayonnants, la façade peut devenir chaude. La plus haute température relevée atteignait 63,9 °C lorsque le thermostat affichait 20 °C.



Les radiateurs connectés réagissent tout de suite aux ordres donnés via la tablette ou le smartphone.

P.TURPIN/PNS

### L'AVIS DE L'EXPERT

**AISSAM HADDAD**

Notre spécialiste radiateurs



**« La connectivité, un vrai plus »**

« Neuf modèles de notre sélection sont connectables, dont sept grâce à des modules vendus séparément, et donc en mesure d'être pilotés à distance par un smartphone. Si d'ordinaire, la connectivité relève surtout du gadget (cafetières, lave-vaisselle, etc.), ce n'est pas le cas pour les radiateurs, qui gagnent vraiment à être reliés à Internet. Il est possible d'allumer et d'éteindre les appareils à distance, de régler la température, de créer des routines (heure du réveil, retour du bureau...), de surveiller la consommation, etc. Les applications que nous avons prises en main (Enki pour les radiateurs Equation, Intuitiv pour les Noirot, Cozytouch pour les Atlantic, Sauter et Thermor) s'avèrent ergonomiques, claires et réactives : les radiateurs réagissent immédiatement aux ordres donnés via le smartphone. »

## LABO QC

### Comment nous avons procédé

#### # Thermostat maximal

Dans une pièce à 8 °C, les radiateurs sont évalués sur leur vitesse pour atteindre 19 °C. La consommation électrique et la température de surface sont mesurées en permanence.

#### # Thermostat à 20 °C

La précision du thermostat, la stabilité de la température et la distribution de la chaleur dans la pièce sont évaluées 60 minutes après le passage des 19 °C.

#### # Hors gel

La température dans la pièce est abaissée jusqu'au déclenchement du chauffage réglé en mode hors gel.

#### # Puissance consommée

Après avoir mis le thermostat en position maximale, la consommation cumulée du radiateur durant la phase de montée en température de 8 à 19 °C est relevée et ramenée à une heure.

# SÈCHE-LINGE

Parmi les 22 modèles à condensation testés, 18 ont une pompe à chaleur. Aux côtés des grandes marques figurent des appareils d'entrée de gamme.

— Par **ELSA CASALEGNO**  
avec **NADÈGE MAZERY**



AQUAARTS STUDIO/GETTY IMAGES

# Performants mais bruyants

**L**es modèles testés, à chargement frontal, ont des dimensions similaires, pour des capacités de 7 à 10 kg concernant le coton et de 3 à 5 kg côté synthétique. Ils disposent tous d'une programmation automatique, peuvent être positionnés en colonne sur un lave-linge et raccordés à un kit d'évacuation d'eau. Certains proposent des options telles que l'éclairage du tambour, un panier dédié aux chaussures ou au linge délicat (Samsung DV90T5240AW) ou la détection du tambour vide. Un seul (le LG) comporte un système de nettoyage automatique de l'échangeur thermique – pour les autres, le laver régulièrement, en plus du filtre à peluche, restera indispensable. Enfin, trois appareils bénéficient d'une connexion wifi (le Candy, le LG et le Samsung DV90T5240AW).

## Quelles sont les performances de séchage ?

**QC** Tous les sèche-linge de notre comparatif sont à condensation (ceux à évacuation sont voués à disparaître, car trop énergivores). Les modèles équipés d'une pompe à chaleur, plus économiques, dominent le classement du fait du poids attribué à la consommation d'énergie dans notre évaluation (20 % de la note). S'ils affichent dans l'ensemble de belles performances, certains sont pénalisés à cause de la longueur de leurs cycles de séchage, d'un manque d'ergonomie ou d'un entretien fastidieux. Les quatre références à condensation classique se montrent plus rapides et parfois aussi plus précises que celles avec pompe à chaleur. Toutefois, elles s'avèrent nettement plus gourmandes en énergie. Globalement, notre banc d'essai montre des résultats hétérogènes quant à la qualité de séchage (durée d'un cycle, homogénéité du séchage), mais satisfaisants sur la précision des programmes et l'efficacité du condenseur. Enfin, la plupart des appareils font du bruit (sauf le Bosch WTR87T08FF) et déçoivent en matière de facilité d'emploi. Et il faudra, dans presque tous les cas, repasser le linge après.

**Les modèles équipés d'une pompe à chaleur sont plus économies**

## Les gaz réfrigérants à effet de serre élevé sont-ils encore employés ?

**QC** Les sèche-linge dotés d'une pompe à chaleur utilisent des gaz réfrigérants à effet de serre. Six modèles (les deux Samsung, le Proline, l'Indesit, le Whirlpool et le Haier) recourent au gaz R134a, qui est 1 430 fois plus nuisible que le CO<sub>2</sub> et devrait être interdit à terme. Les autres fabricants ont déjà opté pour le propane R290, à pouvoir réchauffant plus modéré, qui améliore aussi les performances des appareils avec un séchage plus rapide, donc plus économique.

## Combien me coûte mon sèche-linge ?

**QC** À raison de quatre cycles par semaine, la facture d'électricité s'élèvera de 28 € annuels pour le Bosch WTR87T08FF et le Whirlpool (tous deux avec pompe à chaleur) à 109 € pour l'Essentiel b (à condensation classique), soit près de quatre fois plus. En tenant également compte du prix d'achat (entre 399 et 799 €) et d'une durée de vie moyenne de 10 ans, le coût total des appareils (achat + consommation) va du simple au double. Parmi les modèles munis d'une pompe à chaleur, les plus rentables sont le Proline (800 € sur 10 ans) et le Qilive (830 €), contre 1 200 € pour le Samsung DV90T5240AW. Du côté des références à condensation classique, le Bosch WTN85V08FF et le Hotpoint atteignent 1 400-1 450 € après 10 ans d'usage, et l'Essentiel b, près de 1 600 €.

## La nouvelle étiquette énergie concerne-t-elle les sèche-linge ?

**QC** La nouvelle étiquette énergie (appliquée depuis le 1<sup>er</sup> mars 2021 pour plusieurs types d'appareils d'électroménager comme les lave-linge, les réfrigérateurs-congélateurs, les lave-vaisselle ou les téléviseurs) concerne les sèche-linge en mars 2022. Les classes A++, A+, A+ seront supprimées et les notations, rééchelonnées de A à G. Un appareil aujourd'hui étiqueté A++ pourra donc descendre dans une catégorie inférieure à A. ♦

**Beko DS9210GAOWHT****699 €****14,6/20 | ★★**

Cette référence Beko offre une excellente précision et une très bonne homogénéité de séchage sur les programmes testés (coton et synthétiques). L'intégralité de la charge ressort sèche, et prête à être pliée et rangée. Les chemises sont peu froissées. Le condenseur se montre efficace et la consommation électrique, faible. L'appareil s'avère facile à programmer, charger, décharger, vidanger et nettoyer. On peut seulement reprocher à ce modèle des cycles trop longs, un niveau sonore un peu élevé et une notice confuse, voire incompréhensible.

**Bosch WTR87T08FF****599 €****13,9/20 | ★★**

Le Bosch WTR87T08FF est l'un des plus économies de la sélection et son condenseur remplit bien sa mission, ce qui en fait à la fois un sèche-linge rentable et efficace. Les cycles affichent une durée correcte et le séchage est précis. Autres atouts, la facilité de programmation, de vidange et d'entretien du filtre à peluche (plus fastidieux pour le condenseur). Cet appareil est aussi peu bruyant. Il pêche toutefois sur l'homogénéité de séchage, juste acceptable, et les pièces « difficiles » comme les jeans, qui restent trop humides. Quant aux chemises, elles devront être repassées.

**22 SÈCHE-LINGE**

	DURÉE DE SÉCHAGE	HOMOGÉNÉITÉ DE SÉCHAGE	PRÉCISION DU SÉCHAGE	FROISSEMENT DU LINGE (synthétiques)	DU CONDENSEUR	EFFICACITÉ ÉLECTRIQUE	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	Prix	€	Pompe à chaleur	Classe énergétique	Capacité max. coton kg	Capacité max. synthétiques kg
1	<b>BEKO DS9210GAOWHT</b>	■	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★	<b>14,6</b>	★★	<b>699</b>	●	A+++	9	4	
2	<b>BOSCH WTR87T08FF</b>	★	★	★★	★	★★★	★★★	★★	★	<b>13,9</b>	★★	<b>599</b>	●	A+++	8	3,5	
3	<b>AEG T7DBR842H</b>	★	★★	★★★	★	★	★★★	★★★	■	<b>13,8</b>	★★	<b>699</b>	●	A++	8	3,5	
4	<b>LG RH8030WH</b>	■■	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	<b>13,7</b>	★★	<b>799</b>	●	A+++	8	3,5	
5	<b>SIEMENS WT45HV03FF</b>	■	★★	★★★	★★	★	★★★	★	★	<b>13,7</b>	★★	<b>569</b>	●	A++	8	3,5	
6	<b>ELECTROLUX EW7H6843PP</b>	★	★★	★★	★	★	★★	★	★	<b>13,7</b>	★★	<b>580</b>	●	A++	8	3,5	
7	<b>SAMSUNG DV80TA020TH</b>	★	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	<b>13,4</b>	★★	<b>570</b>	●	A++	8	4	
8	<b>SAMSUNG DV90T5240AW</b>	■■	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★	<b>13,2</b>	★★	<b>899</b>	●	A+++	9	4,5	
9	<b>INDESIT YTM1192XFR</b>	■	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	■	<b>13,1</b>	★★	<b>649</b>	●	A++	9	4	
10	<b>THOMSON THTD8HPA+++</b>	★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	■	<b>13</b>	★★	<b>649</b>	●	A+++	8	3,5	
11	<b>QILIVE Q.6965</b>	★	★★	★★	★	★★	★★★	★	■	<b>12,6</b>	★★	<b>429</b>	●	A++	8	4	
12	<b>HISENSE DHGE901</b>	■■	★★★	★★	★★	★★	★★	■	★	<b>12,5</b>	★★	<b>609</b>	●	A++	9	3,5	
13	<b>VEDETTE VDM8HW</b>	★	★	★★	★	★★	★★★	★	■	<b>12</b>	★	<b>599</b>	●	A++	8	4	
14	<b>HAIER HD90-A39791PRO</b>	■	★★	★★	★	★★	★★★	■	■	<b>11,6</b>	★	<b>799</b>	●	A+++	9	4,5	
15	<b>ELECTROLUX EW6C2074PB</b>	★★	★★	★★	★	★	■	★	★	<b>11,5</b>	★	<b>429</b>	-	B	7	3,5	
16	<b>WHIRLPOOL FFTM228X3BFR</b>	★	★	★	★	★★★	★★★	★	★	<b>11,5</b>	★	<b>699</b>	●	A+++	8	4	
17	<b>BEKO DM7311GA0WW</b>	■■	★	★★	★	★	★★	■	★	<b>11,2</b>	★	<b>459</b>	●	A+	7	3,5	
18	<b>CANDY RO 4 H7A2TCEX-S SLIM</b>	■■	★	★★	■	★★	★★	■■	■	<b>11,1</b>	★	<b>599</b>	●	A++	7	3	
19	<b>PROLINE PROHP80</b>	■	★	★★	★★	★	★★	■	■	<b>11</b>	★	<b>399</b>	●	A++	8	3,5	
20	<b>BOSCH WTN85V08FF</b>	★★★	■	★	★★	★★	■	★	★	<b>10,8</b>	★	<b>630</b>	-	B	8	3,5	
21	<b>ESSENTIEL B (BOULANGER) ESLC10-IB</b>	★★★	★	★★	★	★	■	■	■	<b>10,4</b>	★	<b>499</b>	-	B	10	5	
22	<b>HOTPOINT NT CM10 8B FR</b>	★	■	★	★★	★★	■	■	■	<b>8,4</b>	★	<b>399</b>	-	B	8	4	

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

# MICRO-ONDES COMBINÉS

À poser ou à encastrer, les micro-ondes combinés ont trouvé leur place dans nos cuisines grâce à leur polyvalence.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec LAURENT BAUBESTE



## Ils répondent à tous vos besoins

**L**es micro-ondes combinés à poser ne nécessitent pas de travaux d'installation. Il s'agit là de leur principal atout par rapport à leurs versions encastrables. Ils sont aussi souvent moins encombrants. En contrepartie, le volume utile s'avère plus petit. Définissez donc vos besoins avant l'achat. Nous avons sélectionné 10 appareils de cette famille, dont 6 vendus sous marques de distributeurs. Les performances des modèles de grands fabricants se montrent à la hauteur, et se révèlent même supérieures à celles des encastrables (13 références testées) en matière de réchauffage. On ne peut pas en dire autant des fours à poser d'entrée de gamme. Le décrochage, sans être dramatique, se remarque. La cuisson en chaleur tournante, le gril et le niveau sonore constituent les trois critères sur lesquels se fait la différence. À voir en fonction de vos priorités! ♦



**Samsung MC35R8058CC**  
449 €

14/20 | ★★



**Mandine MMF28-17**  
149 €

11,8/20 | ★



Pas grand-chose à reprocher à ce modèle, si ce n'est une faiblesse dans l'enchaînement décongélation-cuisson et une poignée trop petite : il faut forcer pour ouvrir la porte. De plus, mieux vaut lire attentivement la notice afin de maîtriser les nombreux programmes. L'autre Samsung du test, le MC35R8088CC, se veut plus haut de gamme, mais il affiche les mêmes performances.

Certes, il coûte moins cher, mais il n'est pas au même niveau que le Samsung (lire ci-contre) ! Rien de catastrophique, toutefois. Ce micro-ondes décongèle correctement et réchauffe uniformément, à condition de ne pas être pressé ! La cavité étant petite, le préchauffage s'avère rapide. Par rapport à d'autres marques de distributeurs, il s'en sort bien sur la cuisson du poulet.

### 10 MICRO-ONDES COMBINÉS À POSER

	PERFORMANCES	NIVEAU SONORE												APPÉCIATION GLOBALE	PRIX	Type d'ouverture de la porte	Volume utile annoncé	Profondeur porte fermée	cm	l	Pays d'origine
		Uniformité de réchauffage	Décongélation	Rapidité de réchauffage	d'un plat surgelé (lasagnes)	Décongélation + cuisson	Cuisson combinée (gril)	Cuisson combinée (plat)	Cuisson combinée (gâteaux)	Durée de préchauffage (180 °C)	Respect de la température demandée	min									
1	<b>SAMSUNG</b> MC35R8058CC	★★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★	4	★★	★★	★★★	14	★★	449	47	35	A	Malaisie	
2	<b>SAMSUNG</b> MC35R8088CC	★★★	★★	★	★	★★	★★	★★	★★	4	★★	★★	★★★	13,7	★★	549	47	35	A	Malaisie	
3	<b>SAGE</b> SMO870BSS4EEU1	★★	★★★	★	★	★★★	■	★★	5	★★	★★	★★	★★★	13,4	★★	499	52	32	L	Chine	
4	<b>PANASONIC</b> NN-CS88LBEPG	★★	★★	■	★★	■	★★	★★	6	★★★	★	★★	★★★	13	★★	749	48	31	A	Chine	
5	<b>MANDINE</b> (CARREFOUR) MMF28-17	★★	★★	■	★	★	★★	★	3	★★	★	★	★	11,8	★	149	50	28	L	Chine	
6	<b>SEB</b> (BUT) COM25L	★★	★★★	★★★	★	■■	★	★	n. m.	■	★	■	■	11,3	★	149	44	25	L	n.i.	
7	<b>SEB</b> (BUT) COM30L	★	★★	★	★	★	★	★	3	★★	■	■	■	11,2	★	179	51	30	L	n.i.	
8	<b>VALBERG</b> (ÉLECTRO DÉPÔT) MWO 23 CES 343C	★	★★	★	★★	★	★	★	29	★★	★	★	★	11,2	★	99	41	23	L	Chine	
9	<b>QILIVE</b> (AUCHAN) Q.6865152345	★★	★★★	★★	★	■■	★★	★	n. m.	■■	★	■	■	11	★	139	45	30	L	Chine	
10	<b>FAR</b> (CONFORAMA) MWC25	★★	★★	■	★	■	★	★	3	■■	■	★	★	10,4	★	110	42	25	L	Chine	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n. i. : non indiqué n. m. : non mesurable (le modèle n'atteignant pas 180 °C avant 30 minutes) (l) A : abattant ; L : latéral.

## 13 MICRO-ONDES COMBINÉS À ENCASTRER

	Modèle	PERFORMANCES				NIVEAU SONORE				APPÉCIATION GLOBALE		PRIX	Type d'ouverture de la porte	Volume utile aménagé	Niche d'encastrement	Pays d'origine	
		Décongélation	Uniformité de réchauffage	Rapidité de réchauffage	d'un plat surgelé (lasagnes)	Cuisson+chaleur tournante	Cuisson+gril (gâteaux)	Durée de préchauffage	Respect de la température demandée	min	UTILISATION						
1	<b>BOSCH CMG636BS1</b>	★★★	★★	■	★★	★★	★★★	★★★	4	★★★	★★	<b>14,6</b>	★★	1399	45	45	A Allemagne
2	<b>CANDY MIC440VTX</b>	★★★	★★	■	★★	★★★	★★★	★★	3	★★★	★★	<b>13,7</b>	★★	709	45	44	A n.i.
3	<b>SIEMENS CM585AGSO</b>	★★★	★★	■■	★★	★★	★★	★★	3	★★★	★★	<b>13,5</b>	★★	899	45	44	A n.i.
4	<b>WHIRLPOOL W11MW161</b>	★★	★★	■■	★★	★★	★	★★★	4	★	★★	<b>13,5</b>	★★	1099	45	40	A Italie
5	<b>SIEMENS CM633GBS1</b>	★	★★	■■	★★	★★★	★★	★★	6	★★	★★	<b>13,3</b>	★★	1299	45	45	A Allemagne
6	<b>SAUTER SKC6302LB</b>	★★	★★★	★★	★★	★	★	★	8	★★★	★★	<b>13,1</b>	★★	799	45	40	A France
7	<b>WHIRLPOOL W9MD260IXL</b>	★	★★	★★	★★	■	★★★	★★★	5	★	★★	<b>13,1</b>	★★	849	38	31	A Italie
8	<b>NEFF C17MRO2N0</b>	★	★★	■	★	★★	★	★★	5	★★★	★★	<b>13,1</b>	★★	1299	45	45	A Allemagne
9	<b>DE DIETRICH DKC7340X</b>	★★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★★	10	★★★	★	<b>12,9</b>	★★	899	45	40	A France
10	<b>BOSCH CMG633BS1</b>	★	★	★★	★★	★	★	★★	4	★★★	★★	<b>12,5</b>	★★	1299	45	45	A Allemagne
11	<b>AEG MSB2548C-M</b>	★	★★	★	★★	★★★	★	★★	4	★	★	<b>12,1</b>	★★	579	45	25	L n.i.
12	<b>ELECTROLUX EVL8E00X</b>	★	■	★	★★	★★	★★	★★★	9	★★★	★	<b>12</b>	★	949	45	43	A Pologne
13	<b>SMEG SF4920MCX1</b>	★	■	★	★	★	★★	★	5	★★★	★	<b>11,4</b>	★	1299	45	40	A Italie

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.i.: non indiqué (I) A: abattant; L: latéral.



**Bosch CMG636BS1**

1399 €

**14,6/20 | ★★**

Décongélation, gâteaux, cuisson combinée, durée de préchauffage : ce modèle remplit haut la main sa mission, sauf pour le réchauffage des liquides, un peu lent. Grâce à la visibilité et à l'éclairage de la cavité, qui ne pâtit pas du piège à ondes intégré à la vitre, le confort d'utilisation est excellent. L'absence de plateau tournant facilite la manipulation des plats. Comme souvent chez Bosch, les commandes sont intuitives et simples à l'usage, même si l'anneau à régler du bout des doigts fait débat. En cas de doute, référez-vous à la notice, claire et détaillée.



**Candy MIC440VTX**

709 €

**13,7/20 | ★★**

Pour la moitié du prix du Bosch CMG636BS1, ce four offre de bons résultats, excepté concernant le réchauffage des liquides. Il préchauffe en seulement trois minutes et respecte les températures demandées. Les cuisssons sont réussies. À l'inverse, sa programmation, qui passe par de trop nombreuses étapes, s'avère compliquée. Il faut apprivoiser l'appareil avant d'y arriver ! Les programmes automatiques gagneraient à être un peu plus explicites, par exemple avec des indications sur les catégories d'aliments concernées ou les accessoires nécessaires.

### L'AVIS DE L'EXPERT



#### LAURENT BAUBESTE

Notre spécialiste électroménager

### « Vérifiez les dimensions »

« Les micro-ondes combinés sont plus encombrants que leurs homologues solo ou gril ; et ce à plus forte raison s'il s'agit de versions encastrables. Leur largeur et leur profondeur sont identiques à celles d'un four traditionnel. En hauteur, ils nécessitent, sauf exception (ici, le Whirlpool W9MD260IXL ne fait que 38 cm de haut), une niche d'encastrement de 45 cm. Autre différence notable avec les modèles "à poser" : la porte. Elle est presque toujours de type abattant, car les combinés se destinent souvent à une installation à proximité d'un four classique. Un design proche est donc préférable ! »

# ROBOTS PÂTISSIERS

Les « purs » se limitent aux préparations sucrées quand les « multifonctions » savent aussi râper et émincer. Notre test de 11 robots pâtissiers.

— Par **CAMILLE GRUHIER**  
avec **LAURENT BAUBESTE**



MINT IMAGES/ANDREA

## Bosch MUM5XW20

399 €

14,7/20 | ★★

Ce modèle multifonction à prix correct est intuitif, stable et plutôt silencieux. Livré avec un fouet mélangeur, un fouet batteur et un cochet pétrisseur, il excelle en pâtisserie pour les blancs en neige, la crème fouettée ou les pâtes à gâteau. Un blender, des râpes et un éminceur complètent l'équipement de base.

Plus à l'aise pour réaliser des smoothies que pour piler de la glace, il râpe et émine sans sourciller. Seul petit bémol, les lames du blender inamovibles, qui compliquent un peu le nettoyage.



## Chauffant

### Kenwood TITANIUM CHEF PÂTISSIER XL

749 €

13,9/20 | ★★

Le Chef Pâtissier XL (KWL90.009SI) sait faire fondre le chocolat ou lever les pâtes grâce à son bol chauffant. Neuf niveaux de chauffe sont proposés ; mais attention, il ne s'agit pas de cuire : les 70 °C de l'échelon le plus élevé sont insuffisants pour une crème anglaise ou du riz au lait. Cet engin se distingue quand il monte les blancs d'œufs, fouette la crème et mélange des pâtes à gâteau. Notez que durant le pétrissage à force maximale, le bol bouge et fait un peu de bruit. Mais le robot reste stable.



## Kenwood KMIX KMX760

369 €

13,9/20 | ★★

Cette référence centrée sur la pâtisserie s'est révélée aussi efficace pour travailler la pâte à gâteau que celle à pain, pourtant plus lourde et plus délicate. Elle n'a aucune difficulté non plus à monter des blancs en neige ou à fouetter de la crème. Les accessoires – pétrin, fouet, batteur, couvercle antiprojection – se fixent aisément, et n'ont montré aucun signe d'usure

après 50 passages au lave-vaisselle. Sur le bol, la poignée facilite les manipulations. Le nettoyage ne pose pas de problème.



Ce robot est un peu bruyant, dommage.

## 11 ROBOTS PÂTISSIERS

	PERFORMANCES	APPRECIATION CONSTRUCTION	LAVAGE/LAVE-VAISSELLE (BOLET ET ACCESSOIRES)	NIVEAU SONORE	UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE	Prix d'origine	Prix
1 <b>BOSCH</b> MUM5XW20 ▲	★★★ ★★ ★ ★★★★★★ n.a.	★★	★★★★★★★★★★	★★	★★★★	14,7 ★★	399	Slovénie
2 <b>KENWOOD</b> TITANIUM CHEF PÂTISSIER XL KWL90.009SI ●	★★★★★★ ■ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★★	★★★★★★★★	■	★★★	13,9 ★★	749	Chine
3 <b>KENWOOD</b> KMIX KMX760 ●	★★★ ★★ ★★★ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★★	★★★★★★	■	★★★	13,9 ★★	369	Chine
4 <b>KENWOOD</b> CHEF TITANIUM KVC7305S ●	★★ ★★ ★ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★	★★★★★★	■	★★★	13,8 ★★	529	Chine
5 <b>SMEG</b> SMF02BLEU ●	★★★ ★★ ★★★ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★★	★★★★★★	★	★★★	13,7 ★★	469	Chine
6 <b>BOSCH</b> MUMS2EW40 ▲	★★ ★★ ★ ★★★★★★★	★★	★★★★	■	★★★	13,3 ★★	259	Slovénie
7 <b>MOULINEX</b> MASTERCHEF ESSENTIAL QA150110 ●	★★★ ★ ■ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★	■ ★★★	■	★★	12,4 ★★	129	Chine
8 <b>ELECTROLUX</b> (DARTY) EKM1000 ●	★★★ ★ ■ ■ ■ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★	★★ ★	■	★★	11,8 ★	299	Chine
9 <b>KENWOOD</b> PROSPERO+ KHC291.HOSI ▲	★★★ ★★ ■ ■ ■ ★ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★	★★ ★★	■	★★	11,5 ★	209	Chine
10 <b>AYA</b> (BUT) KM106 ●	★★★ ■ ★ ★ n.a. n.a. n.a. n.a.	★	■ ★★★	★	★	11,2 ★	59	Chine
11 <b>PROLINE</b> (DARTY) KM12 ●	■ ■ ★ ■ ■ ★ n.a. n.a. n.a.	■	■ ■ ■	■	■	7,3 ■	99	Chine

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.a.: non applicable ▲ multifonction ● pâtissier pur

# ORDINATEURS PORTABLES

Dépanner un ordinateur portable ou remplacer des pièces afin d'améliorer ses performances reste très difficile. Le gouvernement compte sur son nouvel indice de réparabilité pour y remédier.

— Par CYRIL BROSSET avec NEIL MCPHERSON



# La galère de la réparation

**C'**est toujours la même histoire avec les ordinateurs portables : au fil du temps, leur autonomie se réduit, leur mémoire sature et leurs performances diminuent, au point qu'ils deviennent parfois inutilisables. Ces appareils usagés finissent alors dans un placard ou, pire, à la poubelle, remplacés par un modèle flambant neuf. Il suffirait pourtant, dans la plupart des cas, de changer un ou deux composants pour leur donner une seconde vie. Cependant, encore faut-il pouvoir le faire !

«Auparavant, on accédait facilement à la mémoire vive et à la batterie par des trappes présentes sous la machine,

## Changer un ou deux composants suffirait à donner une seconde vie à un PC

mais depuis quelques années, il faut la démonter entièrement pour changer la moindre pièce», déplore Jordan Cartron, un réparateur indépendant qui exerce à Compiègne, dans l'Oise. Pour retirer un écran, il suffisait d'enlever quatre vis. Maintenant, on doit le plus souvent le décoller de son châssis à l'aide d'un décapeur thermique. Idem pour le clavier. Pour le remplacer, on est désormais obligé de désassembler presque tout l'ordinateur. Personnellement, je déconseille à mes clients de faire réparer leur PC dès lors que la facture dépasse le tiers du prix d'achat. Or, vu le tarif des pièces et le temps de travail nécessaire, on y arrive vite !»

Selon le fabricant Acer, il s'agit de répondre à la demande. «Les clients sont à la recherche d'ordinateurs toujours plus fins, légers et faciles à transporter. Pour gagner de l'espace, nous n'avons parfois d'autre choix que de souder des composants entre eux ou de les fixer au châssis», explique Angelo D'Ambrosio, le directeur général de la filiale française. Mais en matière

## Indice de réparabilité : comprendre son calcul

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, ordinateurs portables, smartphones, téléviseurs, lave-linge à hublot et tondeuses à gazon doivent afficher un indice de réparabilité.

**# 5 critères** Cet indice tient compte à parts égales de la «démontabilité» du produit, de la disponibilité des pièces détachées, de leur prix, de la documentation technique et d'un cinquième critère spécifique à chaque catégorie. Pour les ordinateurs, il s'agit de l'entretien logiciel.

**# 5 couleurs** Une note sur 10 est calculée, associée à une couleur allant du rouge au vert foncé. Plus la note est élevée, plus l'appareil est censé être réparable.

**# Les industriels en première ligne** Chaque indice est calculé par le fabricant, qui le met à la disposition des distributeurs. La répression des fraudes pourra procéder à des contrôles.



de réparabilité, tous les modèles ne se valent pas. De plus, certains industriels ont l'air de tout faire pour décourager les utilisateurs de remettre en état eux-mêmes leur appareil et les obliger à solliciter leur service après-vente. Afin d'inverser cette tendance, des mesures ont été prises. Depuis 2016, la durée pendant laquelle les principales pièces détachées >>>

>>> seront disponibles doit être affichée dans les lieux de vente. À partir du 1<sup>er</sup> janvier prochain, celle-ci ne pourra être inférieure à cinq ans sur certains éléments.

Surtout, il y a quelques mois, le gouvernement a lancé un nouvel indice censé éclairer les consommateurs sur le degré de

réparabilité des ordinateurs disponibles dans le commerce. Cet outil, unique au monde, est l'aboutissement de longues négociations entre fabricants, distributeurs, agences gouvernementales et associations de consommateurs. «Les discussions n'ont pas toujours été simples, mais je crois que nous sommes parvenus à un compromis qui permet au consommateur de se faire une bonne idée de la réparabilité

*des appareils en vente*», assure Maarten Depypere, expert de la société iFixit, qui a pris part aux débats et se donne pour mission d'aider les clients à dépanner eux-mêmes leurs produits.

### L'indice de réparabilité doit faire ses preuves

Si les fabricants et les distributeurs semblent l'adopter, reste à savoir si cet indice incitera vraiment les consommateurs à se tourner vers des modèles plus réparables. «Il est encore trop tôt pour le dire, mais il y a une vraie volonté des utilisateurs de conserver leurs équipements plus longtemps plutôt que d'en acquérir des neufs. Une étude récente montre que 8 Français sur 10 déclarent qu'ils seront attentifs à cet indice lors de leur prochain achat», s'enthousiasme Erwann Fangeat, ingénieur à la direction économie circulaire de l'Agence de la transition écologique (Ademe). Rien ne dit non plus que cet outil poussera les constructeurs, pour la plupart situés aux États-Unis ou en Asie, à faire évoluer la conception de leurs produits, comme

## L'élaboration de la note pose question, car tous les critères ont le même poids

### Comment nous avons procédé

Nous avons acheté huit ordinateurs, de sept marques, et demandé à notre laboratoire de jauger la capacité d'un utilisateur moyen à accéder à divers composants.

# L'ouverture du couvercle Nous avons d'abord évalué la facilité à retirer le capot de l'ordinateur. Le nombre d'étapes, le type de fixations ou encore la nécessité ou non de disposer d'outils spécifiques ont été pris en considération.

# L'accès aux principaux composants Nous avons noté la facilité d'accès et de remplacement de six éléments majeurs, à savoir la batterie, le connecteur d'alimentation, le support de stockage (SSD), la mémoire vive, l'écran et le clavier. La complexité de la procédure et la disponibilité des outils nécessaires ont aussi été prises en compte, sans oublier la documentation mise à disposition du grand public par le fabricant.

l'espère l'exécutif. «Certains fabricants réfléchissent déjà à la manière dont ils pourraient modifier leurs process afin d'améliorer cette note, déclare Erwann Fangeat. Cette prise en considération sera encore plus importante quand un indice de réparabilité commun à toute l'Europe verra le jour.» «Notre siège, qui se trouve à Taïwan, travaille depuis longtemps pour faire en sorte que ses appareils respectent mieux l'environnement. Pour l'heure, il ne cherche pas spécifiquement à influer sur cet indice. Toutefois, il suit cette initiative de près», affirme-t-on chez Acer.

L'élaboration même de la note pose également question. Le fait, par exemple, que certains items, comme la documentation ou le prix des pièces détachées, pèsent autant que la disponibilité des composants ou la «démontabilité» de l'appareil ne risque-t-il pas de tromper la vision qu'en a le consommateur? Mais aussi d'encourager les industriels à concentrer leurs efforts sur les critères les plus faciles à atteindre, sans vraiment rendre leurs modèles plus réparables? «C'est possible, mais sans une bonne documentation technique, un réparateur peut avoir du mal à démonter un ordinateur. Tous les critères sont importants», tempère Erwann Fangeat.

### Bientôt obligatoire pour plusieurs familles de produits

Même si ce n'est pas la panacée, l'indice de réparabilité est promis à un bel avenir. En cours de déploiement (des tolérances sont acceptées cette année, en raison des retards accumulés), il deviendra obligatoire pour cinq catégories de produits à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 (lire l'encadré p.45) avant de s'étendre aux tablettes, aux lave-linge top, aux lave-vaisselle, aux aspirateurs et aux nettoyeurs haute pression. En 2024, il devrait se transformer en un indice de durabilité, qui tiendra compte en plus de la fiabilité et de l'évolutivité des équipements. On n'a pas fini de le voir dans les rayons. ♦



### Nos conseils pour garder longtemps votre ordinateur

#### # Choisissez un appareil réparable

Même s'il ne garantit pas qu'un PC pourra être remis en état, tenez compte de l'indice de réparabilité lors de l'achat. Plus il est élevé, plus vous aurez de chances de profiter longtemps de votre ordinateur.

#### # Nettoyez votre PC

Pensez à le dépoussiérer, à éliminer doublons et dossiers inutiles, et à supprimer les fichiers temporaires. Faites aussi le ménage dans les logiciels et les documents.

#### # Boostez votre ordinateur

Il suffit parfois de pas grand-chose pour améliorer ses performances. Remplacer la batterie permet, par exemple, de renforcer son autonomie. Changer le disque SSD accroît la capacité de stockage.

Ajouter de la mémoire vive peut accélérer ses performances... S'il est possible d'effectuer certaines tâches soi-même, le mieux est de faire appel à un réparateur indépendant.

# Les résultats de notre test de réparabilité

Pour évaluer la réparabilité des ordinateurs, nous en avons ouvert huit, que nous avons inspectés. Le démontage n'est pas encore à la portée de tous !

## OUVRIR L'ORDINATEUR : RIEN DE COMPLIQUÉ

D'ordinaire, enlever le couvercle d'un PC n'est pas difficile. On met l'appareil sur le dos et on retire quelques vis. Hormis Apple, qui recourt à des vis propriétaires (il faut donc acquérir un tournevis spécifique), tous les autres fabricants utilisent des cruciformes classiques, éventuellement des Torx. Soulever le capot s'avère également assez simple, même si l'on doit parfois le pousser dans un sens précis pour le débloquer, voire se servir d'outils (sur les modèles Apple, une ventouse est nécessaire). Attention au remontage : il arrive que les vis aient des longueurs différentes. Ne les intervertissez pas !

## TROUVER DE LA DOCUMENTATION : PAS TOUJOURS ÉVIDENT

Malgré nos efforts, nous n'avons déniché que peu de documentation technique. Dell est la seule marque à mettre à la disposition du grand public un manuel en français. Il existe toutefois sur Internet des tutoriels très bien faits pour les modèles les plus courants.

## CHANGER UN COMPOSANT : DES PROCÉDURES VARIABLES

Mettre une autre batterie ou un disque de stockage SSD est en général assez aisément. Il suffit de débrancher le connecteur et de retirer quelques vis. Pour l'écran et le clavier, ça se complique. Il n'est pas rare



Ce n'est pas gagné !

## 8 ORDINATEURS PORTABLES

	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	INDICE OFFICIEL DE RÉPARABILITÉ	
	Note sur 20	€	Note sur 10	
1 DELL INSPIRON 15 5510	15 ★★	830	6,9	
2 LENOVO IDEAPAD 3 15ADA05 (81W100D7FR)	10,2 ★	640	7,4	
3 HP 15S-FQ2013NF	9,8 ★	750	5,5	
4 ACER ASPIRE 3 A315-56-33WN	9,4 ★	600	n. s.	
5 ASUS VIVOBOOK S15 S513EA-EJ528T	7,4 ■	840	6,5	
6 HUAWEI MATEBOOK D16 2021	6,4 ■	900	8	
7 APPLE MACBOOK AIR 13" (M1, 2020)	3 ■■	1130	6,5	
8 APPLE MACBOOK PRO 13" (M1, 2020)	0,8 ■■	1450	5,6	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n. s.: non signalé

que le premier soit collé au châssis. Quant au second, il faut démonter toute la machine ! Concernant le connecteur d'alimentation, c'est le grand écart. Alors que sur le modèle Acer, il est maintenu par le capot, sur ceux d'Asus, Lenovo et Huawei, le changer est une opération irréalisable ! À l'arrivée, Apple fait figure de mauvais élève. Certes, il est possible d'ouvrir les Mac, mais cela ne sert à rien puisque à l'intérieur tout est collé ou soudé. Bref, pas d'autre choix que de passer par son service après-vente. Les ordinateurs des autres marques sont globalement plus réparables

même si, en fonction des appareils et des composants à remplacer, le résultat est loin d'être assuré.

## DÉNICHER LES PIÈCES DÉTACHÉES : UNE VRAIE GALÈRE

Parfois, le plus compliqué est de se procurer la pièce de rechange. Certains constructeurs ont leur propre site, mais souvent avec une offre limitée. On peut trouver des pièces détachées sur d'autres sites. Toutefois, attention à celles prétendument compatibles qui ne le sont pas vraiment ou aux performances insuffisantes. C'est le cas surtout pour les batteries et les écrans. ♦

# FROMAGES ET VIANDES

## Des labels pour consommer mieux ?

Lien au terroir, qualité gustative, origine locale ou recette traditionnelle... Les signes de qualité affichent des promesses enrichies, au fil du temps, des nouvelles attentes sociétales. Si certaines filières sont exemplaires, d'autres peinent à évoluer.

— Par **ELSA CASALEGNO**

**L**'affineur caresse la meule de comté, la tapote avec un petit marteau afin d'«*écouter le fromage*», avant d'y enfoncez la sonde pour en prélever un fin cylindre. Il en scrute la couleur, respire son odeur, puis le goûte. C'est un grand cru, sélectionné pour un affinage long. Roi des plateaux à fromage, le comté affiche une appellation d'origine protégée (AOP), l'un des quatre signes officiels de la qualité et de l'origine (Siqo) avec le Label rouge (LR), l'indication géographique protégée (IGP) et la spécialité traditionnelle garantie (STG) (lire le lexique p. 49). Depuis bientôt un siècle, ces labels officiels promettent des produits haut de gamme aux consommateurs.

D'une appellation à l'autre, les cahiers des charges s'avèrent hétérogènes, fruits de l'histoire des labels, de leur territoire, de leur ancienneté, des acteurs... Les filières les plus volontaires sont souvent celles où les éleveurs pèsent lourd, à l'instar de celle du comté, qui renforce sans répit ses exigences : pâturage de prairies de flore endémique, lait cru, races bovines locales, refus de l'uniformisation garanti par le maintien de 140 fruitières (coopératives de village) et de 14 affineurs répartis dans la zone... «*À peine un nouveau cahier des charges bouclé, nous nous demandons comment aller plus loin*, résume Alain Mathieu, président de l'interprofession du comté. Il traduit quel modèle agricole nous voulons.» Tous les Siqo n'en sont pas là, bien que les critères évoluent régulièrement. «*Nous devons écouter les demandes autour de la naturalité du produit et du respect de la matière première*

*qui sert à le fabriquer*», déclare Patrice Chassard, président du Comité des AOP à l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Une volonté qui n'est pas partagée par tous. Pour d'autres professionnels, mais aussi pour le ministère de l'Agriculture, les Siqo représentent avant tout un outil de développement économique et d'aménagement du territoire, quitte à en alléger les contraintes. Un mauvais calcul, selon Patrice Chassard. «*Dans les zones montagneuses, les signes de qualité ont sauvé la plupart des fromages français, et l'élevage avec*, affirme-t-il. En contrepartie, il y a un cahier des charges qui matérialise la promesse au consommateur : le lien au terroir pour les AOP, la qualité supérieure pour le Label rouge.» Mais entre qualité et efficacité, c'est parfois le grand écart.

### → LE TERROIR PASSE PAR LA FLORE

Concernant les fromages, la nature de l'alimentation du troupeau laitier est l'un des critères d'obtention de l'appellation d'origine, qui garantit une relation forte avec un lieu. La flore endémique constitue l'un de ces liens au terroir. «*Dans les prairies naturelles de l'aire Saint-Nectaire, on recense 50 à 70 espèces de plantes différentes. La biodiversité y est exceptionnelle*», se félicite Sébastien Ramade, producteur de saint-nectaires fermiers. Dans les montagnes du Puy-de-Dôme, les pâturages sont omniprésents. «*Nous avons décidé de miser sur l'autonomie alimentaire pour justifier du lien au terroir, avec 90 % de prairies de flore naturelle parmi les surfaces en herbe et 70 % des aliments devant provenir de la zone AOP*, décrit-il. L'ensilage de maïs est interdit, de même que les OGM, et la densité d'animaux est plafonnée pour préserver les pâtures. Nous travaillons aussi sur les fermentations d'affinage pour développer des souches locales<sup>(1)</sup>.» Des progrès sont possibles, mais les obligations doivent rester applicables. Ainsi, aucune race bovine n'est imposée, car «*les deux vaches locales, la salers et la ferrandaise, comptent de très faibles effectifs*».

**Les filières les plus volontaires sont souvent celles où les éleveurs sont prépondérants**



**Le cahier des charges de l'AOP comté est très exigeant. L'affinage, par exemple, doit se faire sur des planches en bois d'épicéa.**

Hors des massifs montagneux, les pâtures semées avec des variétés du commerce et l'ensilage de maïs, qui n'ont rien de local, fournissent la majorité des fourrages des AOP de plaine, y compris le célèbre camembert de Normandie. Les prairies disparaissent même parfois des radars. Dans quelques appellations, « il a fallu se débrouiller avec l'existant », quitte à faire entrer au forceps la notion de terroir, reconnaît un interlocuteur de l'Inao. Le beurre Charentes-Poitou AOP, dont l'immense espace géographique se situe au cœur d'une zone de cultures, est emblématique. Le maïs y étant cultivé depuis le XIX<sup>e</sup> siècle pour faire face à la sécheresse estivale chronique, il a été choisi comme vecteur du terroir et de la tradition. Le lien avec le produit final ? Les tests organoleptiques confirment « un goût caractéristique de noisette dû à cette céréale », indique Joseph Giraud, directeur du Syndicat des laiteries Charentes-Poitou. Cette AOP validée en 1979, portée par de grosses coopératives agricoles, est adaptée >>>



## REPÈRES

### Les 4 signes officiels de la qualité et de l'origine

Des logos reconnus par la France et l'Union européenne permettent de repérer les produits qui bénéficient d'un signe de qualité et de l'origine (Siqo).

# **L'appellation d'origine protégée (AOP)** certifie un terroir et une technique de fabrication spécifiques (caractéristiques géographiques, climatiques, race...) qui font la typicité d'un produit. Elle est issue d'une aire géographique limitée.



# **Le Label rouge (LR)** valide la qualité supérieure d'un aliment par rapport aux denrées similaires. Parmi les critères, des conditions de production contraignantes et des caractéristiques organoleptiques (couleur, goût, odeur, texture...). Il s'agit du seul Siqo qui n'est valable qu'en France.



# **L'indication géographique protégée (IGP)** atteste le lien entre un produit (concernant sa qualité, sa réputation ou autre) et son origine géographique. Au moins une étape doit être réalisée dans la zone concernée, mais les ingrédients peuvent provenir d'ailleurs.



# **La spécialité traditionnelle garantie (STG)** protège une recette ou un mode de production traditionnels. Seul le savoir-faire est pris en compte.



## Entre un fromage AOP au lait cru et un autre au lait pasteurisé, le consommateur ne s'y trompe pas : le premier est meilleur

>>> au système d'élevage intensif de la région, et elle offre aux fabricants de viennoiseries-pâtisseries un produit régulier été comme hiver. Pas question de priver les éleveurs d'une meilleure valorisation, ni les transformateurs d'un symbole à afficher. Mais est-ce le rôle d'une AOP ?

### → LAIT CRU, LA CLÉ DU GOÛT

De tous les marqueurs d'un fromage traditionnel, le lait cru est le plus emblématique. «*Il s'agit du meilleur relais du passage du terroir vers le consommateur*, juge Patrice Chassard. *On trouve entre 50 et 180 bactéries et levures dans un fromage au lait cru, contre 2 à 4 dans une version industrielle.*» Ces micro-organismes spécifiques aux lieux de production et de transformation font aussi la typicité d'un fromage. Cependant, comme les fabricants redoutent des problèmes sanitaires, la pasteurisation gagne du terrain, même si l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) a démontré que

cette pratique «*atténue*», voire «*gomme totalement*» les saveurs des fromages<sup>(2)</sup>. Un quart des AOP autorise pourtant le lait pasteurisé ou thermisé, telles celles du cantal, du munster, du bleu d'Auvergne, ou de l'époisses. Preuve du malaise, dans leur communication, «*le terme "fermier" [au lait cru] est systématiquement mis en avant, alors que le mot "laitier" [au lait pasteurisé] est passé sous silence*», note un chercheur. Aujourd'hui, faire marche arrière est difficile.

«*Initialement, en 1955, le saint-nectaire était un produit fermier au lait cru. En 1963, un jugement du tribunal de Riom (63) l'a élargi au lait pasteurisé et à une fabrication en laiterie*», rappelle Patrice Chassard. La demande émanait de la coopérative laitière RichesMonts, qui souhaitait intensifier la production tout en limitant les risques pour la santé. Ce fromage se développe donc autour de deux axes : l'un qui cible une clientèle populaire du Grand Ouest, l'autre qui se destine aux Parisiens plus aisés. Producteurs et transformateurs se félicitent de cette coexistence. «*Ces deux filières sont complémentaires, avec des consommations différentes, quotidienne ou plus festive. Les produits ne se concurrencent pas*», soulignent à l'unisson Sébastien Ramade, producteur fermier, et Didier Thuaire, dirigeant de la Société fromagère du Livradois. Pourtant, les consommateurs ne s'y trompent pas : le saint-nectaire au lait cru gagne des parts de marché au détriment de son homologue pasteurisé.

### → LE LABEL ROUGE POUR UNE QUALITÉ GUSTATIVE SUPÉRIEURE

Les filières viandes se tournent plutôt vers le Label rouge, qui promet une qualité gustative supérieure. La race, l'alimentation et la transformation sont alors prépondérantes. Peu ou pas préparées, les volailles labellisées affichent, pour la phase d'élevage, des exigences étroites, quoique variables. Ainsi, le poulet fermier du Gers doit évoluer en plein air (parc clôturé avec 2 m<sup>2</sup> par volaille), moins-disant qu'en liberté (parcours illimité). Le cahier des charges de celui de Loué se révèle plus sévère. Dès sa création en 1966, le triptyque «durée d'élevage longue/autonomie alimentaire/plein air» s'est affirmé en opposition aux pratiques industrielles. Au fil des décennies, les producteurs renforcent leur démarche : le Label rouge est complété par le mode d'élevage fermier en liberté et une IGP.

Le Label rouge porcin, lui, porte essentiellement sur les charcuteries et les salaisons. «*Au début, il concernait surtout le savoir-faire du charcutier, beaucoup moins l'origine de la viande*», explique Jean-François Renaud, président du syndicat des labels Sylaporc. L'importance accordée à la transformation a occulté ce critère-là. De fait, un jambon de Bayonne IGP pouvait être fabriqué avec du porc allemand ou polonais, avant que la provenance de la matière première ne soit restreinte au sud-ouest de la France. Le volet consacré à l'élevage était, en outre, maigrichon. Peu à peu, la filière a pris conscience d'une nécessaire cohérence. En 2008, un label «socle» impose des exigences plus élevées, sans s'écartez radicalement du conventionnel. Par exemple, la claustration<sup>(3)</sup> n'est pas interdite, et les critères sur la qualité de la viande ou les additifs auraient



Les producteurs de viande se tournent plutôt vers le Label rouge, synonyme de saveur pour le grand public.

R. DAMORET/REA

## LOGOS

# Les marques régionales troublent le jeu

Si les marques territoriales revendiquent un lieu de production, elles concurrencent les signes de la qualité et de l'origine autrement plus exigeants et sèment la confusion dans l'esprit du consommateur.

**D**epuis quelques années, pour valoriser leur territoire et s'inscrire dans la tendance du locavorisme, les régions apposent leurs logos sur des aliments élaborés dans leur zone géographique. Cependant, leurs conditions d'obtention sont pour le moins laxistes : une fabrication « sur place », parfois assortie d'une exigence minimaliste sur l'emploi ou l'origine locale des ingrédients, mais peu de critères sur la qualité du produit. Or, ces affichages concurrencent les appellations d'origine (AOP et IGP) qui reprennent, elles aussi, des noms de lieu (bleu d'Auvergne, camembert de Normandie, porc du Limousin, volaille du Gâtinais, poulet des Landes, brie de Meaux, andouille de Vire...). De quoi s'agacer.

### Le ménage s'impose !

Poussé par les filières, l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao) a décidé d'y mettre de l'ordre. L'enjeu est de taille. « Il est légitime pour les régions de vouloir répondre à la demande sociétale de consommer local, de soutenir le développement économique et de valoriser

leur territoire, souligne Marie Guittard, directrice de l'Inao. Pour autant, elles ne doivent pas être source de concurrence déloyale, ni induire le consommateur en erreur. Les signes de la qualité et de l'origine (Siqa) tirent leurs spécificités du lieu et des conditions de production, tandis que les produits sous marques régionales n'affichent que leur provenance. L'Inao intervient en tant qu'organisme en charge de la protection des Siqa pour rappeler la réglementation aux collectivités et trouver un modus vivendi. L'objectif ? Que les deux dispositifs se complètent plutôt que de détruire un système qui fonctionne. »

L'Inao a ainsi obtenu que l'Auvergne-Rhône-Alpes fasse évoluer son logo et supprime toute référence laissant penser que les fromages étiquetés bénéficiaient d'une AOP. Et le terme « Normandie » ne peut pas être accolé à un camembert non-AOP. D'autres



L'Inao veut faire en sorte que marques régionales et signes de qualité cohabitent mieux.

F. DUFOUR/AFP

logos surfent sur la même tendance, portés, eux, par des acteurs économiques. Le plus connu, « Produit en Bretagne », est piloté par les entreprises de la région regroupées en association. Certaines enseignes jouent en solo, à l'instar de Carrefour et sa marque haut de gamme Reflets de France.

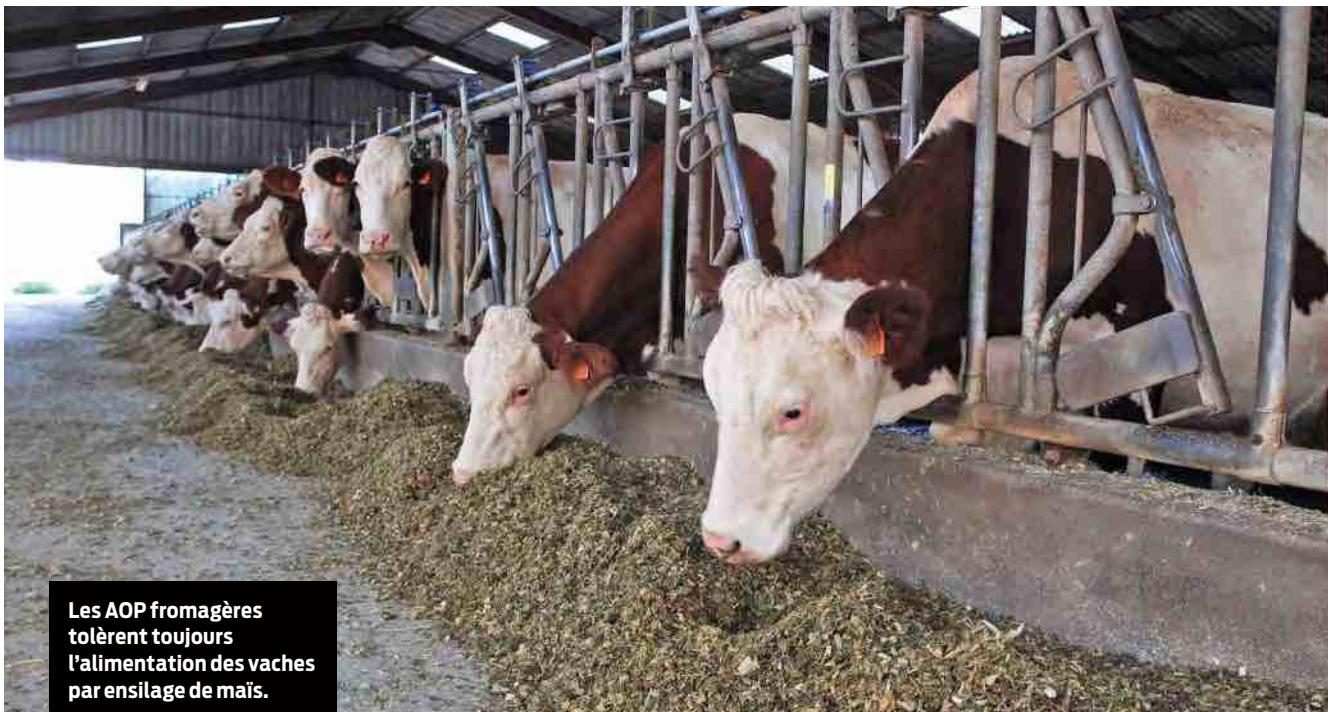
pu aller plus loin. Ce système engendre un label à deux niveaux. Le « socle » est calé pour les industriels qui désirent vendre des produits labellisés à un prix contenu. Quant aux petits bouchers-charcutiers souhaitant se démarquer, ils cumulent souvent le Label rouge avec une IGP (pour l'origine locale) et un mode d'élevage fermier (pour l'accès à l'extérieur). Mickaël Doire, artisan à Changé (72), travaille du porc Label rouge fermier et IGP Sarthe. « Le « socle » ne fait pas tout, c'est l'addition de toutes les pratiques qui aboutit à une viande de qualité, observe-t-il. Les porcs ont accès à une courvette, ils marchent davantage et leur chair est plus riche en gras intramusculaire. Ils sont abattus dans la Sarthe, avec un temps de transport réduit, sans stress... » Bien sûr, cela se répercute sur les coûts de production, qui passent du simple au double. Enfin, le Label rouge bovin était peu contraignant avant d'être profondément remanié en 2020. L'objectif ? Certifier 40 % de la production, tout en mettant la barre assez haut pour obtenir l'adhésion des associations environnementales et de consommateurs. Le volet élevage est devenu ambitieux

grâce à un atout de taille : en France, les bovins sont majoritairement menés au pâturage, cochant les bonnes cases en matière de biodiversité, de stockage du carbone, d'autonomie alimentaire et de bien-être animal.

### → L'ALIMENTATION DES ANIMAUX, LE POINT FAIBLE

Quand les Siqa se multiplient à partir des années 1960, l'ensilage de maïs est en plein boom, les OGM n'existent pas et il n'est pas question de déforestation causée par la culture intensive du soja. Les exigences sont minimalistes. Puis la prise de conscience environnementale oblige à revoir les pratiques. À la suite de l'arrivée des OGM en France il y a une trentaine d'années, Loué crée sa propre filière d'importation de soja non OGM et non « déforestant ». Les céréales deviennent locales, mais il reste un point faible : « Nous n'imposons pas de grosses contraintes sur les pesticides, car il n'y a pas les capacités de stockage pour séparer les récoltes », reconnaît Benoît Drouin, vice-président de la coopérative.

>>>



L. GRANDGUILLOT/REA

**Les AOP fromagères tolèrent toujours l'alimentation des vaches par ensilage de maïs.**

>>> Tous les acteurs du secteur ne se montrent pas aussi volontaires. La palme revient au beurre Charentes-Poitou, qui impose le maïs sans même exiger un minimum de pâturage. L'ensilage de maïs continue à être toléré pour la plupart des appellations fromagères – y compris les mythiques roquefort et camembert – alors que les spores butyriques qu'il contient peuvent induire des défauts de fabrication pour les fromages au lait cru. Mais les éleveurs rechignent à abandonner cet aliment efficace et bon marché, surtout sans revalorisation des prix. Par ailleurs, la proscription des OGM s'est étendue, mais un tiers des AOP fromagères les autorise toujours. « *Ce sera fait au fil des modifications des cahiers des charges* », tempère l'Inao. Une évolution à laquelle n'est pas prête la filière porcine, très dépendante du soja. « *Il ne constitue qu'une petite part de la ration des porcs, et ne joue pas sur le goût de la viande* », argue Jean-Marc Loizeau, président de Fedelis, la structure qui fédère les organismes des Label rouge, IGP et STG. Certains labels complémentaires ont toutefois introduit l'interdiction.

### → BIEN-ÊTRE ANIMAL, LE SUJET OUBLIÉ

N'étant pas un sujet de préoccupation avant les années 2010, le bien-être animal ne figure pas dans les premiers cahiers des charges, et il en est, aujourd'hui encore, souvent absent. Ceux qui optent pour le pâturage, qui remplit a priori les conditions optimales, ne l'évoquent même pas.

## Pesticides, additifs et traitements hormonaux restent autorisés en dépit d'une attente sociétale forte

Pourtant, la demande sociétale pourrait contraindre les éleveurs à des mesures complémentaires – notamment en hiver, lorsque les animaux passent en étable. Du côté des chèvres, cette notion est délicate : dans l'Ouest, les troupeaux sont souvent élevés en claustration<sup>(3)</sup> permanente, et plusieurs AOP ne l'interdisent pas, à l'instar du chabichou du Poitou ou du chavignol. Paradoxalement, les exigences sont mieux détaillées pour des porcs en bâtiment que pour des vaches qui pâturent. Même si la plupart d'entre eux n'ont aucun accès à l'extérieur, des normes supérieures au conventionnel sont exigées : davantage de place, des jouets, de la paille... Il est illusoire d'espérer aller plus loin : la demande des gros industriels de la charcuterie (Fleury Michon, Herta, Cooperl...) ne pourrait être satisfaite par des productions de plein air gourmandes en surfaces et très marginales (à peine 5 % des porcs).

### → TRADITION ET TECHNOLOGIE, L'ÉQUILIBRE DÉLICAT

Si les Siqo communiquent sur leurs pratiques traditionnelles, comme le moulage à la louche du camembert ou l'usage de la gerle en bois pour le salers, ils intègrent également des techniques récentes – la traite n'est plus manuelle depuis belle lurette, et les équipements des fromageries répondent aux normes ISO. Avec, pour certaines filières, des restrictions. « *La modernité ne doit pas nuire à la qualité de l'aliment ou à la proximité* », estime Emmanuel Bergier, président de la fruitière de Plasne, dans le Jura. Ainsi, l'AOP Comté a interdit, en 2018, le robot de traite, qui aurait pu constituer un frein à l'utilisation du pâturage et éloigner l'agriculteur de ses animaux. À l'inverse, à la coopérative, « *le pressage et le démoulage des meules sont automatisés, car ces gestes n'apportent rien à la qualité. Nous avons aussi acheté un robot*

*retourneur de meules.*» Ces investissements ont supprimé le travail de force et les gestes pénibles (une meule pèse de 32 à 45 kg), et facilité l'embauche de femmes. « Toutefois, ce sont les éleveurs qui chargent ensemble les fromages dans le camion de l'affineur, ajoute-t-il. Cette coutume permet de maintenir le lien social et le rapport au produit. »

## → DAVANTAGE INTÉGRER L'AGROÉCOLOGIE

L'Inao pousse aujourd'hui tous les Siqo à renforcer la protection environnementale, mais il reste à en préciser les modalités : adjoindre un label environnemental (bio ou haute valeur environnementale – HVE) ou modifier les cahiers des charges – en espérant qu'aucune étape n'échappe au coup de balai. Quelques labels ont déjà intégré l'agroécologie. Par exemple, « Loué cumule 9 000 hectares de parcours, dont 500 ne sont pas fauchés pour servir de refuges aux pollinisateurs. Nous avons aussi replanté plus d'un million d'arbres et 1 900 kilomètres de haies depuis 1974 », détaille Yves de La Fouchardière, directeur de la coopérative. Et les prairies ne doivent plus être traitées par des pesticides depuis les années 1970. »

La chimie – pesticides, additifs, traitements hormonaux... – aurait dû mobiliser depuis longtemps les Siqo. Or, ces substances sont toujours autorisées alors que le consommateur est en droit d'attendre qu'à minima, les plus nocives soient exclues. Plusieurs appellations définissent des pratiques qui aboutissent de fait à s'en passer, à l'instar de celle du saint-nectaire, qui exige, pour ses pâturages, une part de 90 % de prairies naturelles sur lesquelles aucune pulvérisation n'est tolérée. Quant aux additifs, on en trouve dans des aliments pour animaux et dans des produits transformés. Heureusement, certaines filières ont décidé de s'aligner sur les seules molécules admises en bio. Malgré tout, un tri général, sous l'égide de l'Inao, serait le bienvenu. Car comme le dit Jean-Marc Loizeau, président de Fedelis, « un produit de qualité supérieure mais bourré de chimie, cela n'a pas de sens »...

## → « SMALL IS BEAUTIFUL »

Les labels doivent contrer la tendance à l'agrandissement des fermes. Certains ont déjà posé des limites : production plafonnée, autonomie alimentaire exigée, durée de pâturage élevée... Au niveau du maillon aval, il est trop tard. Dans les fromages en particulier, les multinationales l'ont déjà investi<sup>(4)</sup>. Lactalis, leader mondial du lait, aime à rappeler qu'il est le premier fabricant d'AOP : il produit notamment la moitié des volumes de roquefort sous sa marque Société. Les industriels sont également légion dans le camembert, le cantal, le rocamadour, l'ossau-iraty ou encore le reblochon. Même le comté n'a pas résisté, Lactalis et Sodiaal (2<sup>e</sup> groupe laitier français) fournissant, à eux deux, 50 % des volumes. Cependant, plus les gros groupes sont présents, plus le produit est standardisé, aux dépens de sa typicité. Le cantal, sous AOP depuis 1956, s'est dès l'origine inscrit dans une logique de développement prônée par les coopératives locales (avalées ensuite par Sodiaal). L'objectif était d'accroître les volumes de lait tout en écoulant ce fromage à un prix modique, ses acheteurs

# CHEZ NOS VOISINS L'élevage, le parent pauvre

# **L'Italie** est, avec la France, le principal pourvoyeur (en volume) de fromages AOP. Elle livre dénormes quantités de parmigiano reggiano et de grana padano, mais aussi de gorgonzola, de mozzarella... Rien à redire sur le volet transformation du parmesan, simple et excluant les additifs. À l'inverse, le volet élevage est peu exigeant : il impose seulement que 75 % des aliments pour animaux soient produits dans la zone AOP. Rien sur la taille des exploitations ou le pâturage – d'ailleurs, les vaches ne pâturent pas !

# **L'Espagne** se distingue avec ses jambons secs goûteux. Mais en dehors des porcs AOP pata negra, nourris aux glands et élevés en liberté, les animaux proviennent d'élevages en claustration. Les cahiers des charges s'avèrent moins précis qu'en France, mais les pratiques sont plus intéressantes sur quelques points fondamentaux, comme les races utilisées et un âge à l'abattage plus élevé.



L'Italie produit dénormes quantités de parmigiano reggiano.

B. DECOUPT/REA

traditionnels étant surtout des ouvriers modestes. Aujourd'hui encore, il est considéré comme une AOP d'entrée de gamme. Le laguiole a fait le choix inverse en 1961 : la coopérative qui le fabrique, Jeune montagne, a visé une clientèle aisée et établi un cahier des charges drastique, avec le lait cru, les races simmental et aubrac, le pâturage, un affinage plus long... Tout le monde ne voit pas d'un mauvais œil ces grandes entreprises et leur force de frappe pour exporter vers les autres régions et à l'étranger. Alors que ce sont elles qui tentent d'abaisser les exigences – le combat de Lactalis contre le lait cru dans l'AOP camembert de Normandie en est l'exemple le plus médiatisé. Pourtant, quand il le peut, le consommateur se tourne plus volontiers vers les petites sociétés, synonymes de vie locale. ♦

(1) Deux multinationales fournissent la quasi-totalité des fermentations utilisés dans le monde. (2) La qualité des aliments d'origine animale, Inrae, mai 2020. (3) Les animaux n'ont pas accès à l'extérieur.

(4) Il en va de même pour les viandes : les charcutiers industriels traitent 90 % du porc labellisé, et le groupe Bigard est omniprésent en bovin.

# SITES DE VIN

## Un marché en pleine effervescence

Les sites de vente de vin ont su conquérir un nouveau public en mettant l'accent sur le conseil et la mise en avant d'appellations et de domaines méconnus.

— Par MORGAN BOURVEN avec ISABELLE BOURCIER

**S**ur la table, un alignement de 12 vins et champagnes. Philippe Defleur, chef sommelier, les déguste et partage ses impressions face à une caméra, devant un mur où les bouteilles côtoient les récompenses obtenues par Avenue des vins, place de marché ouverte sur Internet en 2011. «*C'est le premier site de vente directe des vignerons aux consommateurs*», précise son cofondateur, Julien Guinand. Les producteurs sont libres d'y commercialiser les cuvées qu'ils souhaitent, au tarif direct propriété, mais chaque référence est goûtee avant d'être proposée sur la plateforme. D'abord par le comité de dégustation de l'entreprise, puis par un sommelier extérieur, dont les commentaires sont filmés. «*Nous ne sommes pas là pour mettre des notes*, souligne Julien Guinand. *Nous voulons avant tout éviter que le consommateur ne soit déçu – même si le mauvais vin se fait rare en France –, et aussi pouvoir répondre à toutes ses questions.*» Un travail de longue haleine, en particulier depuis le début de l'épidémie de Covid-19 : les envois d'échantillons par des vignerons désirant apparaître sur le site ont été multipliés par six en 2020, avec près de deux nouvelles demandes par jour. En raison du Brexit et de la fermeture des restaurants et des bars lors des confinements, la vente en ligne est en effet devenue un lieu de repli, voire une bouée de sauvetage, pour nombre d'entre eux.

### Un véritable engouement

«*Quand la crise sanitaire a commencé, cela a été un crève-coeur de voir des vignerons désespérés, à la recherche de nouveaux relais de vente, mais cela nous a permis de rentrer de beaux domaines au catalogue*», se souvient Jean-Christophe Gallois, directeur des opérations chez Vin malin. Et le public a répondu présent. Selon le baromètre 2021 de l'agence spécialisée Sowine, réalisé auprès d'un panel



R.DAMORET/REA

Les sites de vin se développent malgré les investissements logistiques importants nécessaires.

de Français âgés de 18 à 65 ans, la part d'acheteurs de vin sur Internet est passée de 31 % en 2019 à 46 % en 2020. «*Lors de la première édition de notre baromètre, en 2011, seuls 10 % des sondés avaient commandé du vin en ligne. Puis nous avons atteint un plateau en 2016, à 30 %*, note Sylvain Dadé, directeur associé de Sowine. *Un vrai palier a donc été franchi l'an dernier. Cette tendance devrait perdurer, car parmi les personnes qui indiquaient auparavant ne jamais s'être fournies en ligne, la principale raison était qu'elles n'y avaient tout simplement jamais pensé.*»

Les professionnels confirment cet engouement. «*Lors du premier confinement, nous avons d'abord connu 15 jours sans aucune commande, ce qui nous a inquiétés*, témoigne Martin Ohannessian, fondateur du Petit ballon. *Puis cela a été un raz-de-marée ! Il marque une pause. Qui ne s'est jamais arrêté.*» Chez Avenue des vins, la croissance a atteint «*150 %*» en 2020, et elle a également été de «*trois chiffres*» chez Vin malin. Les trois concurrents se félicitent qu'un tel emballage n'ait pas été un feu de paille : beaucoup de leurs nouveaux clients >>>

**ENQUÊTE**  
**satisfaction**

## 12 SITES DE VIN

	SITE	COMMANDÉ				LIVRAISON				NOTE LIVRAISON	SATISFACTION GLOBALE
		Offre en vins français	Ergonomie	Fiche descriptive	Création de compte	Cases précochées	Choix de la livraison	Moyens de paiement	NOTE COMMANDE		
1	VINATIS	★★★	★★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	19 ★★★
2	VIN MALIN	★★	★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	18,5 ★★★
3	LE PETIT BALLON	★★★	★★★	★★★	★★★	■	★★★	★★★	★★	★★★	17,9 ★★★
4	AVENUE DES VINS	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	*	★★	★★★	17,8 ★★★
5	LAVINIA	★★	★★	★★★	★★★	*	*	★★★	★★★	★★★	16,9 ★★★
6	NICOLAS	★★	*	★★★	★★	■	★★★	★★★	★★	★★★	16,8 ★★★
7	CDISCOUNT	★★	★★★	★★★	★★★	■	■■	★★★	★★★	★★	16 ★★
8	E.LECLERC	★★	*	★★★	★★	■	★★★	★★	*	★★★	16 ★★
9	WINEANDCO	★★★	★★★	★★★	★★★	■	★★★	*	★★	★★★	15,8 ★★
10	IDEALWINE	★★★	★★★	★★★	★★★	■■	■■	★★	★★★	★★★	15,5 ★★
11	LIDL	★★	■■	★★★	★★	■	★★★	★★★	★★	★★★	15,3 ★★
12	CARREFOUR	*	★★★	★★	★★	■	★★★	★★	★★	★★★	12,8 ★★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais 🍷 Pure player spécialisé 🥃 Caviste 🌿 E-commerce généraliste 🚛 Grande distribution

Pour cette première enquête dédiée aux sites commercialisant du vin (et/ou des spiritueux, des bières et des champagnes), nous avons testé sept webmarchands spécialisés, un géant du e-commerce généraliste, un caviste et trois plateformes de la grande distribution. Les résultats sont globalement excellents : six sites – tous spécialisés – décrochent ★★★. Le hard-discounteur Lidl et l'enseigne Carrefour ferment la marche, ce dernier récoltant 12,8/20, notamment à cause de sa piètre performance en matière d'emballage : les bouteilles ont été expédiées en vrac dans des sacs en papier kraft. Les autres sites, eux, apportent un soin particulier à les protéger, avec des cartons conçus pour éviter la casse, ce qui est primordial quand on livre des contenants en verre. Un bon point : toutes les commandes ont été honorées en quatre jours maximum. Pour autant, certains vendeurs pèchent sur le processus. Avenue des vins et Lavinia

sont les seuls qui offrent la possibilité d'acheter sans créer de compte, ce que l'on apprécie, mais dans ce cas, Lavinia ne délivre aucune facture. À l'inverse, sur iDealwine, il faut en ouvrir un avant même de mettre un article dans le panier ! Et à cause de sa spécificité (enchères et vente directe), ce site impose une pré-autorisation de carte bleue à hauteur de 1€ lors de la création du compte. D'autres cartons rouges sont distribués à Lavinia, pour avoir coché d'office la phrase « Je souhaite recevoir les invitations aux ventes privées et les offres exclusives », et à Cdiscount, qui fait pire : son abonnement « Cdiscount à volonté » est systématiquement précoché ! Sur le critère de l'offre, nous avons tenu compte de la quantité de cuvées proposées, et non de la qualité de la sélection, impossible à noter. Le catalogue de Lidl déçoit, avec moins d'une centaine de références en vente, contre plus de 5000 pour les sites les mieux fournis.

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

# L'enquête a été réalisée de façon anonyme par un client mystère durant les mois de mai et de juin 2021.

# Douze sites de vins ont été testés : trois issus de la grande distribution, un site de e-commerce généraliste, un autre de caviste et sept pure players spécialisés. Pour chaque enseigne, deux commandes ont été passées : la première portait sur six bouteilles d'un même vin français ; la seconde, sur une unique bouteille d'un vin chilien (sauf sur Avenue des vins, qui ne propose pas d'achat à l'unité).

# Trois thèmes ont été évalués : le site (ergonomie, fiche descriptive...), la commande (nécessité ou non de créer un compte, options de paiement...) et la livraison (respect des délais annoncés, qualité de l'emballage...).



## BOX MENSUELLES

### À consommer sur abonnement (avec modération)

**L**es abonnements ont envahi notre quotidien (QC n° 596), et le vin ne fait pas exception. Abacchus, Le baroudeur du vin, My Vitibox... Il existe des dizaines de sites proposant des coffrets (ou « box ») avec ou sans abonnement. Leur fonctionnement est similaire : des bouteilles sont livrées à domicile chaque mois, pour un montant allant d'une vingtaine à une centaine d'euros, en fonction du nombre de flacons inclus dans la box et de leurs caractéristiques (vins bio, grands crus...). La différence se situe au niveau de la sélection effectuée par les sites ; certains se focalisent sur un vignoble, d'autres, sur la découverte de petits producteurs ou l'aspect environnemental. « Notre idée était de faire de la pédagogie, en incitant nos utilisateurs à déguster des vins différents

pour "faire leur palais" et en leur fournissant de la documentation », explique Martin Ohannessian, du Petit ballon. Ce site a d'abord proposé un abonnement avant de se lancer dans le e-commerce, notamment pour « permettre à [ses] 135 000 abonnés

de racheter les bouteilles qu'ils ont aimées ». Quelques-uns vont plus loin. Par exemple, La boit'Apero mixe vins et gourmandises à déguster, La boîte du fromager les associe à une sélection de fromages et Mets vins les accompagne de produits d'épicerie fine.



Selon la formule de box choisie, vous recevez, chaque mois, une ou plusieurs bouteilles de vin sélectionnées par le webmarchand.

>>> sont devenus des fidèles. « Notre panier moyen a également progressé de 14 % en un an, pour s'établir à 270 € », s'enorgueilît Jean-Christophe Gallois. « La crise sanitaire a fait gagner 5 à 10 ans au e-commerce en général, et à la vente de vin sur Internet en particulier, qui était un peu en retard par rapport à d'autres secteurs », résume Julien Guinand.

#### À la recherche de pépites

Chaque site a adopté sa propre stratégie pour attirer ces acheteurs fidèles... et dépensiers : 69 % d'entre eux accordent un budget supérieur à 10 € à une bouteille, selon le baromètre Sowine, alors que les flacons à ce niveau de prix ne représentaient que 1 % des ventes totales en France en 2019, rapporte FranceAgriMer. « Nous avons un suivi drastique de l'ensemble des commandes, avec un accent très fort mis sur le service client », explique Julien Guinand. Il nous présente Éva, l'une des sommelières chargées de répondre aux interrogations des internautes. Chez Vin malin, « on essaye de se démarquer en faisant entrer des producteurs en devenir, en plus de notre offre pointue en vins de Bourgogne, héritée de notre localisation à Meursault (Côte-d'Or) », indique Jean-Christophe Gallois. Le petit ballon, de son côté, met en avant un outil de « profil œnologique ». Celui-ci permet aux consommateurs de savoir quels vins devraient leur plaire en fonction de leurs réponses à quelques questions, et au regard de leurs commandes passées. Enfin, toutes les

plateformes mettent en avant leur sélection issue de dégustations en interne. « Nous ne voulons vendre que des bons vins », assure Martin Ohannessian. De fait, un client tombant sur de la piquette risquerait fort de partir ailleurs.

Et il aurait le choix. Dans une étude publiée en janvier 2020, FranceAgriMer a référencé 179 pure players dans le secteur du vin, c'est-à-dire des entreprises de commerce en ligne sans point de vente physique (ou avec une seule boutique « vitrine »). Ces derniers représentaient 35 % d'un chiffre d'affaires estimé à 500 millions d'euros en 2019, soit 9 à 10 % des ventes totales de vin en France. La grande distribution, via les drives, s'arroge 22 % du gâteau, et les ventes privées, 17 %. La concurrence féroce que ces grands acteurs livrent aux plateformes spécialisées a entraîné la disparition de près d'un quart d'entre elles entre 2016 et 2019. « Le marché de l'e-commerce de vin étant très resserré, l'enjeu se situe autour de la qualité de service et de l'expérience client, qui permet de s'affranchir de la compétitivité des prix », affirmait Florian Angevin, chargé d'étude économique chez FranceAgriMer, lors du salon Millésime bio de janvier 2021. Notre test montre que sur ces critères, les sites n'ont pas été pris en défaut. ♦

## COVID-19

## Victimes et responsables?

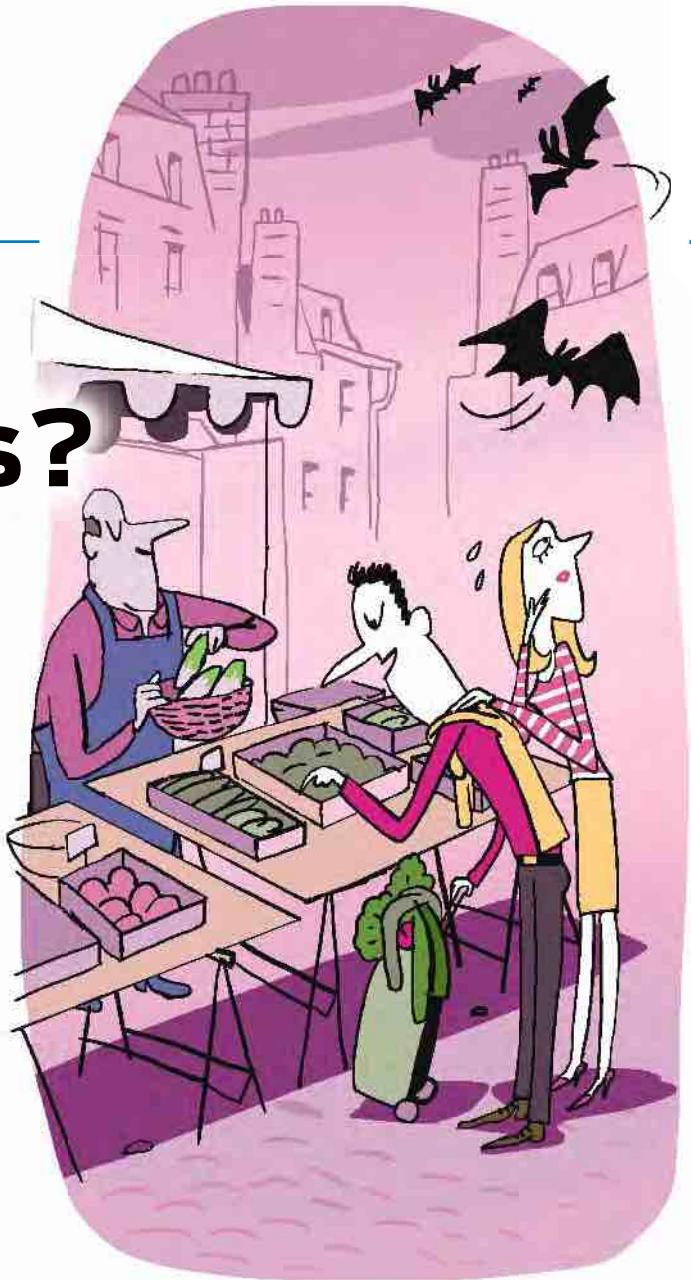
En quoi les ravages sanitaires provoqués par le Covid-19 ont-ils un rapport avec nos modes de consommation ? Et surtout, nous est-il possible, à travers nos actes d'achat, de limiter l'émergence de pandémies à l'avenir ?

— Par PASCALE BARLET

**C**onfinement, couvre-feu, *click and collect*, pandémie, télétravail, vaccin, passe sanitaire... Depuis presque deux ans, ces mots occupent nos conversations, rythment notre quotidien, limitent nos libertés, bouleversent nos vies. Mais si nous sommes assurément victimes de cette situation, il convient de se poser la question suivante : avons-nous les moyens, en tant que consommateurs, d'infléchir le cours des choses ? Reprenons depuis le début. Le Covid-19 est une zoonose, c'est-à-dire une infection ou une infestation dont les agents se transmettent naturellement des animaux vertébrés à l'être humain. Depuis une vingtaine d'années, les scientifiques observent une recrudescence de ce type de pathologies. En effet, 75 % des maladies infectieuses émergentes, telles que le sida, la fièvre Ebola, la grippe aviaire ou encore le Sras sont zoonotiques. Et 60 % des maladies humaines existantes relèvent de cette catégorie. Les virus, bactéries ou parasites « sautent » la barrière d'espèces pour infecter l'homme, le plus souvent en transitant par des animaux domestiques.

#### L'importance de la biodiversité

« L'*histoire suivante est intéressante, car elle détaille les possibles raisons de la transmission à l'homme* », explique Jean-Luc Angot, président honoraire de l'Académie vétérinaire. En 1998, la Malaisie est touchée par le virus Nipah, qui contamine les fermes porcines. Pourtant, à l'origine, Nipah est transmis par des chauves-souris frugivores... Ces dernières peuplaient la forêt sauvage avant d'en être délogées par les géants de l'agroalimentaire, qui ont déboisé les terres pour développer une culture intensive du palmier à huile. Cet exode forcé des chiroptères a entraîné un déclin de la biodiversité locale. Or, un écosystème appauvri favorise le passage des maladies des animaux à l'homme. À l'inverse, plus le milieu est riche et diversifié, plus la faune et la flore forment un rempart aux épidémies en « diluant » la circulation des agents pathogènes ; on parle de « phénomène de dilution ». Ici, chassées de leur habitat naturel, les chauves-souris



se sont réfugiées à proximité des lieux d'habitation, où les humains ont installé vergers et enclos pour l'élevage. Se nourrissant de fruits, les chiroptères déposent sur eux leurs déjections qui contiennent des éléments pathogènes. Quand les fruits contaminés se détachent des arbres et tombent par terre, ils sont avalés par les porcs, qui deviennent, comme dans la plupart des zoonoses, des hôtes ou des intermédiaires... et infectent à leur tour l'homme qui les mange. Cette hypothèse est aujourd'hui défendue par beaucoup de scientifiques. Toutefois, il convient de rester mesuré, car la plupart des études consacrées à l'effet de dilution ne portent que sur le rôle de quelques espèces sauvage et sur un nombre restreint de zoonoses.

Ce qui est sûr, en revanche, c'est que l'huile de palme cultivée de manière intensive, notamment en Indonésie et en Malaisie, participe largement à la déforestation, et donc provoque la fuite ou la diminution de la variété des espèces. Peut-on prévenir le problème en ne consommant pas d'huile de palme ? Pas si facile. Cet ingrédient n'entre pas uniquement dans la composition de votre pâte à tartiner préférée. >>>

>>> On en trouve aussi dans de nombreux cosmétiques comme les savons, la mousse à raser, le fond de teint ou le mascara... et même dans les biocarburants. Autrement dit, c'est compliqué de l'éviter, d'autant que les étiquettes de nos produits indiquent juste, la plupart du temps, la mention « huile végétale », entretenant un flou propice à la consommation involontaire de cette substance. À ce sujet, *Que Choisir* a contacté le groupe L'Oréal, qui a préféré « décliner » notre demande d'entretien. Pourtant, le géant mondial de la beauté, comme bon nombre de grandes entreprises, est soucieux de son image de marque et mène une politique RSE (responsabilité sociale et environnementale) dynamique depuis des années. La multinationale a même mis en place des actions visant à réduire la déforestation dans les pays exportateurs, soit essentiellement en Amérique latine et en Asie. Ces initiatives seraient-elles insuffisantes face aux enjeux environnementaux ?

#### Le revers des accords commerciaux

«*Notre maison brûle, et nous regardons ailleurs.*» La célèbre formule a été prononcée par Jacques Chirac, alors président de la République, en 2002, lors du 4<sup>e</sup> Sommet de la Terre à Johannesburg, en Afrique du Sud. Plus de 20 ans après, elle demeure tristement d'actualité. Il semble que les enjeux économiques continuent d'être la priorité, y compris des États. «*Bon nombre de décideurs vivent l'écologie comme une punition. Ils ne sont pas capables d'entrevoir les perspectives que cela ouvre*», commente Marc-André Selosse, biologiste français spécialisé en botanique et en mycologie. Par ailleurs, en dépit de discussions particulièrement animées, le traité de libre-échange Ceta, entre l'Union européenne

(UE) et le Canada, a été adopté par notre Parlement en juillet 2019. Entré progressivement en vigueur depuis 2017 (plusieurs pays l'avaient ratifié avant la France), celui-ci concerne au total 510 millions d'Européens et plus de 35 millions de Canadiens. Il supprime les droits de douane sur 98 % des produits transitant entre les deux zones, élargit certains services à la concurrence et renforce la coopération en matière réglementaire. Voilà pour la face émergée de l'iceberg. Or, selon des ONG de défense de l'environnement comme la Fondation Nicolas Hulot, cet accord commercial présenterait un certain nombre de risques pour le consommateur. Se pose, entre autres,

la question des OGM « nouvelle génération ». Interdits dans l'UE mais autorisés au Canada, ils ne sont pas censés être importés dans le cadre du Ceta. Ils resteront proscrits. Néanmoins, certaines associations, dont l'UFC-Que Choisir, s'inquiètent du manque de contrôle.

Plus récemment, le Mercosur, un autre traité de libre-échange, a été conclu entre l'UE et quatre pays d'Amérique du Sud (Argentine, Brésil, Paraguay, Uruguay). Ce projet prévoit une augmentation des échanges agricoles et industriels entre les deux entités. Mais, dans un rapport remis au Premier ministre, Jean Castex, le 18 septembre 2020, sur les effets de cet accord commercial, une commission d'experts (Ambec) estime que l'application de ce texte risquerait d'aggraver la déforestation sur le continent Sud-Américain, ce qui aurait des conséquences graves sur la biodiversité et le climat de cette région du globe. Pour Jean-Luc Angot, qui a participé à cette commission, «*il est essentiel d'avoir une vision globale. Mercosur et Ceta sont des contrats de libre-échange qui nous concernent. Cependant*», poursuit le président honoraire



de l'Académie vétérinaire, il en existe des centaines dans le monde ! Entre la Chine, la Russie, le Japon et les autres États. Ils devraient tous être réglementés pour que l'expression de nos réserves ait un sens. Quant à moi, je suis partisan de la création d'un organisme de biosécurité international, utile à nos sociétés. Certes, il existe aujourd'hui des structures de haut niveau, mais elles ont un périmètre limité.»

### Du budget pour produire des rapports...

Parmi ces organismes, on trouve la Plateforme intergouvernementale scientifique et politique sur la biodiversité et les services écosystémiques (IPBES), créée en avril 2012, qui regroupe des experts du monde entier, toutes disciplines confondues. Elle a pour mission de fournir des évaluations de l'état des connaissances sur un sujet donné. Dernier rapport en date, celui consacré au déclin des écosystèmes. Environ 1 million d'espèces animales et végétales sont aujourd'hui menacées d'extinction, notamment au cours des prochaines décennies... Un chiffre sans précédent dans l'histoire de l'humanité, mettant en garde les chercheurs. L'IPBES a également estimé à environ à 800 000 le nombre de virus possibles de type zoonose. Anne Larigauderie, spécialiste de l'écologie, est aussi secrétaire exécutive de la Plateforme : « *Les différents gouvernements nous allouent un budget qui est géré par les Nations unies. Chacun participe à la hauteur de ses moyens. Au total, on compte 140 États contributeurs. Notre objectif est de produire des rapports scientifiques. Après, évidemment, l'idéal est que ceux qui les ont demandés s'en saisissent... »,* commente-t-elle, un brin laconique.

Parmi les nombreux savants sollicités pour mener ces travaux, on trouve le Français Jean-François Guégan, directeur de recherche à l'Institut de recherche pour le développement (IRD)<sup>(1)</sup> et professeur à l'École des hautes études en santé publique. « *Je suis écologue, indique-t-il, c'est-à-dire un spécialiste de la santé humaine, animale et écologique. Avec, notamment, Serge Morand, autre écologue français, nous sommes une poignée dans le monde à combiner cette triple expertise. Elle est aujourd'hui indispensable pour aborder des problématiques sanitaires. »*

### ... mais un lien perdu avec la nature

Jean-François Guégan défend un savoir scientifique de terrain et non de laboratoire : « *J'ai travaillé aux États-Unis, en Amérique latine, en Afrique, en Asie... Je connais bien les spécificités de chaque continent. Concernant l'émergence des zoonoses, cela fait plus de 20 ans que nous tirons la sonnette d'alarme ! Le problème ne date pas d'hier. Au sortir de la Seconde Guerre mondiale, on a développé l'agroalimentaire. Il fallait nourrir les gens. À l'époque, on a mis les bêtes sous cloche, précisément pour éviter qu'elles ne croisent des éléments pathogènes. » Mais le virus de la grippe aviaire entre bien souvent dans un hangar de volailles via les semelles de chaussures du vétérinaire... Attention ! Si l'on place ce volatile en plein air, il pourra rencontrer d'autres agents pathogènes. Le risque zéro n'existe pas. Désormais, les questions auxquelles nous devons réfléchir sont celles de l'échelle*



## 3 questions à...

**CATHERINE AUBERTIN** Économiste de l'environnement et directrice de l'Institut de recherche pour le développement (IRD)



### « Climat : l'inaction nous coûtera très cher »

#### Q.C. Notre système économique doit-il muter ?

**CATHERINE AUBERTIN** On croit toujours que la recherche du profit permettra de régler les problèmes, mais c'est faux ! Il faut repenser nos systèmes de valeurs. Même nos repères économiques doivent évoluer. Le produit intérieur brut (PIB) ne correspond plus à notre monde, puisqu'il ne tient pas compte des critères environnementaux.

#### Q.C. Avons-nous mesuré les coûts d'un changement d'orientation ?

**C. A.** Le rapport Stern, « *The Economics of Climate Change* », publié en 2006, est le premier à chiffrer non le coût des dommages environnementaux, mais celui de l'inaction. Prendre des mesures préventives se révélera bien moins cher qu'intervenir après les catastrophes.

#### Q.C. Quels sont les freins à la transformation ?

**C. A.** Ils sont avant tout politiques. Il faut avoir le courage de quitter nos systèmes. Mais ils sont aussi industriels, avec des lobbys puissants qui ne veulent pas se repenser, car ils estiment qu'ils en mourraient. Au fond, chaque action individuelle compte. Le consommateur détient un pouvoir ; il peut, par exemple, réduire sa consommation de viande. L'élevage de bovins nécessite des millions de tonnes de soja. Cette légumineuse, cultivée bien souvent en Asie et en Amérique latine, participe à ce que l'on appelle la « déforestation importée », tout comme le cacao, l'huile de palme, etc. Veiller à sa consommation, c'est aussi acheter local, en circuits courts, ou contrôler son bilan carbone. Ce ne sera certes pas suffisant, mais ça peut influer sur le cours des choses.

(nous sommes 7,8 milliards à vivre sur Terre), de la pauvreté ainsi que du dérèglement climatique. Parallèlement, il faut repenser nos modes de vie (transport de marchandises, tourisme, alimentation...). Et nous interroger sur notre habitat. « *La concentration de population dans les mégapoles, comme à Wuhan (Chine), favorise la contamination par les virus* », souligne Jean-François Guégan. Le mot de la fin revient à Marc-André Selosse, le biologiste spécialisé en mycologie : « *Nous évoluons dans un écosystème. Et nous sommes nous-mêmes un écosystème. Mais bon nombre d'humains n'en ont pas conscience. Il faut recréer le lien intuitif entre l'homme et la nature. Construire du sens ! De mon côté j'ai, pour ainsi dire, changé de métier. Aujourd'hui, je me consacre davantage à la formation qu'à la recherche. Il est en effet urgent d'éveiller les consciences pour semer les graines d'un changement de décor. »* ♦

(1) En accueil à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae).

 CONTRAT OBSÈQUES

## Changement de prestataire

En 2011, notre père avait souscrit une garantie obsèques auprès de Generali Vie. Il y avait désigné une entreprise de pompes funèbres en charge de ses funérailles. Quand il est décédé, nous nous sommes rendus dans cet établissement.

Une conseillère nous a annoncé qu'elle avait reçu une convention de partenariat de la part du Choix funéraire, mais qu'elle ne souhaitait pas y donner suite au regard des conditions. Ce n'est donc pas la société choisie par notre père qui a organisé ses obsèques. En nous plongeant dans le contrat, nous avons découvert qu'il avait reçu, deux mois après avoir contracté cette prévoyance, une lettre où on lui demandait de retourner les conditions particulières et une fiche « volontés » signées. Il s'était exécuté, en pensant sans doute que Generali Vie les lui avait adressées. Or, ce courrier émanait du Choix funéraire qui, en tant que « réseau partenaire » de l'assureur, s'était vu confier une partie du capital. Voilà pourquoi le souhait de notre père n'a pas été respecté. ♦

Sylvie Croix, Bombon (77)





## ISOLATION

### Laine de mouton, les mites l'adorent

Il y a plusieurs années, j'ai fait poser une isolation associant laines de bois et de mouton. Or, depuis deux ans, mon logement est envahi de mites. Entre mars et octobre, j'en vois chaque jour des dizaines qui volettent chez moi. Le fournisseur et le fabricant m'ont proposé une indemnisation de 1000 € alors que calfeutrer de nouveau les combles me coûterait environ 13 000 €, car je les ai aménagés entre-temps. Mon assurance ne prend pas en charge les dégâts causés par des insectes. J'ai malheureusement lu trop tard votre article sur les isolants, publié il y a quelques mois, qui déconseille la laine de mouton à cause des mites. ♦

A. L., Montreuil (93)



## PENSION DE RÉVERSION

### Puis-je la toucher ?

Mon mari, salarié dans le privé pendant 40 ans, est mort juste avant de prendre sa retraite. De mon côté, pourrai-je prétendre à une pension de réversion quand je cesserais d'être en activité ? Si oui, sous quelle forme ? ♦

Brigitte Berton, par courriel

## LA RÉPONSE DE QC

N'hésitez pas à demander une pension de réversion si votre mari a cotisé au régime général des salariés du privé. Le fait qu'il soit décédé avant sa retraite ne constitue pas un obstacle. Versée mensuellement, la pension de base représente une partie de la retraite (soit 54 %) dont aurait pu profiter votre époux (art. D. 353-1 du Code de la Sécurité sociale). Pour la toucher, vous devez avoir été mariée avec le défunt assuré et être âgée d'au moins 55 ans à la date d'effet de la pension. De plus, il ne faut pas que vos ressources annuelles brutes dépassent un certain

plafond (art. D. 353-3 et D. 353-1-1 du code précité). Si vous remplissez ces conditions cumulatives, vous n'êtes pas tenue d'attendre votre propre départ à la retraite pour la réclamer. Pensez également à vérifier vos droits à une pension de réversion complémentaire (voir conditions Agirc-Arrco). Depuis juillet 2020, ces démarches sont facilitées. Vous avez la possibilité d'effectuer votre requête en ligne via le portail officiel Info-retraite.fr. Surtout, par ce biais, vous bénéficierez des différentes pensions de réversion auxquelles vous pouvez prétendre, tous régimes confondus.



## ALIMENTATION

### Lait infantile et indication de l'origine

Depuis le 10 mars 2021, la mention de la provenance du lait sur l'étiquette n'est plus obligatoire, a jugé le Conseil d'État. Est-ce le cas pour les boîtes de lait infantile ? ♦

**Anne Nime**, par courriel

### LA RÉPONSE DE QC

Oui, les laits infantiles sont concernés par cette décision. À la suite d'une expérimentation gouvernementale, la mention de l'origine géographique « UE » et « non UE » du lait en bouteille ou en brique avait été imposée sur les emballages. Cette obligation s'appliquait aussi aux aliments en contenant (décret n° 2016-1137 du 19/08/2011, art. 9 et 26 du règlement UE n° 1169/2011 du 25/10/2011, dit « Inco »). Les préparations pour nourrisson et celles de suite en font partie (art. 6 du règlement UE n° 2016/127 du 25/09/2015). Mais, en mars dernier, le Conseil d'État, saisi par le groupe Lactalis, a annulé ce décret, entraînant la fin de cette mesure. Les juges ont estimé que le lien entre la provenance et les propriétés des produits lactés n'était pas établi (Conseil d'État n° 404651 du 10/03/2021). L'UFC-Que Choisir déplore cette situation et pointe à nouveau du doigt l'opacité de l'industrie alimentaire, notamment concernant l'origine de ses approvisionnements.



FRED SOCHARD

## Une demande restée lettre morte

### COLIS

### Dans la boîte des voisins

Mes colis acheminés par Colissimo (un service de La Poste) sont systématiquement déposés dans la boîte aux lettres de mes voisins. Cela s'est encore produit récemment. Et à chaque fois, on m'envoie un e-mail pour m'annoncer qu'ils ont bien été livrés. Mes voisins, âgés, commencent à être agacés, car leur boîte est encombrée par les cartons qui me sont destinés, ce qui limite la réception de leur propre courrier. Comme ils ne le relèvent pas tous les jours, je suis obligé de leur demander de vérifier si l'un de mes paquets n'aurait pas atterri chez eux. J'ai beau multiplier les réclamations, rien ne change ! ♦

**Thierry Darsoultant**, Villejuif (94)



## PROMOTION

### Réduction non appliquée

L'autre jour, je suis allée dans une boutique qui indiquait en vitrine une « remise de 20% sur tout le magasin ». Comme j'ai choisi une veste dont la taille n'était plus disponible, la vendeuse l'a commandée. Or, quand je suis repassée chercher le vêtement, le rabais n'a pas été appliqué. Motif : il ne s'agissait pas d'un article en stock. Est-ce légal ? ♦

**Christine Jenart**, La Madeleine (59)

### LA RÉPONSE DE QC

Les promotions ou réductions de prix restent à la discrétion des commerçants. Néanmoins, ces derniers ont l'obligation d'indiquer clairement leur durée et leur étendue. Concernant votre cas, la vendeuse aurait non seulement dû vous préciser que la remise ne concernait que les articles en stock dans le magasin, mais aussi vous informer sur le coût de la veste avant d'enregistrer votre commande. Elle était tenue de vous avertir que vous ne bénéficiiez, dans

cette situation, d'aucun rabais (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Quoi qu'il en soit, comme cet affichage peut prêter à confusion, tentez de contester ce refus et demandez l'application de la ristourne en invoquant une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 2<sup>e</sup> du même code). Munissez-vous d'éléments qui prouvent le manque de clarté de cette promo, pour le signaler, le cas échéant, à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP).

 ÉLECTRICITÉ

## Des frais de coupure

En mars dernier, Engie m'a coupé l'électricité sans me prévenir. J'ai appelé un conseiller, qui m'a indiqué que cela faisait suite à une facture impayée. Or, je l'avais réglée par chèque. Après que j'ai apporté la preuve de son encaissement, le courant a été rétabli. Toutefois, Engie me réclame 53,34 € de frais de coupure. Quel est mon recours ? ♦

**Annick B.**, Lille (59)



### LA RÉPONSE DE QC

 Ces frais sont contestables. Même en cas d'impayés, l'opérateur doit vous informer, par courrier, du délai de 15 jours dont vous disposez pour régulariser votre situation avant toute interruption du service (art. 1, décret 2008-780 du 13/08/2008). De plus, le courant de votre résidence principale ne peut pas être coupé pour un défaut de règlement durant la trêve hivernale. Celle-ci dure, en principe, du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante (art. L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles). En 2021, elle a été prolongée exceptionnellement jusqu'au 1<sup>er</sup> juin. Enfin, vous avez prouvé à Engie que vous vous étiez acquittée de votre facture. Réclamez donc auprès de son service client, par lettre recommandée avec AR ou par courriel, l'annulation de ces frais, voire une indemnisation si la coupure vous a causé un préjudice établi (art. 1231-1 du Code civil). N'hésitez pas à vous rapprocher d'une association locale UFC-Que Choisir pour vous aider dans vos démarches.

### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

### OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652

 VIGNETTE CRIT'AIR

## Piégé par un site marchand

Fin juin, j'ai changé de véhicule et, dans la foulée, effectué la démarche pour obtenir le certificat Crit'Air. J'ai tapé ce terme sur un moteur de recherche et ouvert le premier site qui s'affichait: Vignette-pollution.org. Il ressemble à la plateforme officielle. J'ai rempli le formulaire, puis payé par carte bancaire. Au moment de la transaction, aucun montant n'était mentionné. Je ne m'en suis pas inquiété puisque le prix de la vignette fixé par les pouvoirs publics s'élève à 3,67 €. Le jour même, j'ai reçu un e-mail avec un lien me permettant d'accéder à une facture. J'ai alors découvert que cette prestation m'avait coûté 59,90 €. J'estime avoir été victime d'une pratique commerciale trompeuse. Sur sa page d'accueil, Vignette-pollution.org devrait préciser qu'il est un site marchand et annoncer clairement ses tarifs. Certes, il n'y aurait pas intérêt... ♦ **Thierry Vigneron**, Écouflant (49)



### REMBOURSEMENT D'UN ACHAT

## En carte-cadeau ou en carte bancaire

Ma fille de 12 ans a acheté des vêtements chez H&M, qu'elle a réglés en espèces. Comme ils n'étaient pas à sa taille, elle les a rapportés. En magasin, on lui a annoncé que le remboursement ne pouvait s'effectuer qu'en carte-cadeau ou en carte bancaire. Ne détenant pas ce type de moyen de paiement à son âge, elle n'a pas eu d'autre choix que de prendre la première option. Est-ce légal ? ♦

**Magali Gangneux**, Tauxigny-Saint-Bauld (37)

### LA RÉPONSE DE QC

 Les produits achetés en magasin ne sont, en principe, pas remboursables, sauf s'ils présentent un défaut ou que la boutique le prévoit commercialement. En l'occurrence, les conditions générales de vente de H&M indiquent un remboursement sur présentation d'un ticket de caisse de moins de 30 jours. Elles précisent aussi qu'il sera réalisé uniquement sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat ou qu'il prendra la forme d'un avoir.

Par ailleurs, les vêtements que votre fille a choisis ne sont certes pas à la bonne taille, mais pour autant, sans anomalies constatées, ils restent conformes aux caractéristiques attendues (art. L. 217-5 du Code de la consommation). On pourrait s'interroger sur la validité de la vente du fait de son âge. Toutefois, ce point reste soumis à l'appréciation des tribunaux au regard de la maturité de l'enfant et de l'importance de l'achat (art. 1146 du Code civil).



## COMMERCE

### Paiement au comptant avant livraison

J'ai commandé une pergola. J'ai dû régler la totalité du prix alors qu'elle ne me sera livrée que dans deux mois. Est-ce normal ? ♦

**Laurent de Franceschi**, par courriel

### LA RÉPONSE DE QC

Cela dépend. Sauf informations contraires portées à votre connaissance dans le magasin ou dans les conditions générales de vente (CGV), le paiement du prix s'effectue à la livraison (art. 1651 du Code civil). Toutefois, le vendeur peut déroger à cette règle dès lors qu'il l'indique, par tous moyens, au client avant l'achat (art. R. 111-1 du Code de la consommation). Mentionner dans les CGV que le règlement intégral se fait à la commande n'est pas en soi interdit. Cependant, selon les circonstances liées à la valeur du produit ou les caractéristiques du contrat (livraison puis pose), un juge pourrait estimer que le paiement total dès la commande crée un déséquilibre significatif entre les obligations respectives du consommateur et du professionnel, et considérer une telle clause abusive. Relisez les CGV de la boutique pour vérifier ces modalités. En cas de manquement à ce cadre légal, n'hésitez pas à alerter les services départementaux de la répression des fraudes (DDPP).



## Un tarif qui fait mal



## HOSPITALISATION

### Appels surtaxés

Ma belle-mère s'est fait opérer de la hanche. Puis elle a été admise à la polyclinique médicale de la Lèze à Lagardelle-sur-Lèze, en Haute-Garonne, pour sa rééducation, pendant près de quatre semaines. Les visites étaient interdites en raison de l'épidémie de Covid-19. Le seul moyen de prendre de ses nouvelles était un numéro surtaxé à 0,15 € la minute. Je précise que ma belle-mère est atteinte de la maladie d'Alzheimer et qu'elle ne possède pas de téléphone mobile. Je trouve décevant qu'en 2021, certains établissements de soins profitent de la crise sanitaire et de la détresse des gens pour gagner encore plus d'argent. ♦

**Sylvie Menez**, par courriel



## INTERNET

### L'ADSL n'est plus dans l'air du temps

Abonnée à l'offre couplée ADSL box et mobile chez Orange depuis longtemps, je souhaite aujourd'hui disposer de plus de volume d'Internet sur mon téléphone portable. Sous prétexte que je suis éligible à la fibre, l'opérateur veut m'obliger à souscrire son pack dédié afin de répondre à ma demande. A-t-il le droit de me l'imposer ? ♦

**B.T.**, Rezonville-Vionville (57)

### LA RÉPONSE DE QC

La souscription d'un forfait Internet pour votre portable entraînera soit une modification de l'abonnement existant, soit sa résiliation. La première option nécessite l'accord d'Orange. Néanmoins, vous avez le droit de mettre fin à votre contrat et de prendre un nouveau pack chez lui. Vous empêcher de choisir une autre offre ADSL peut être constitutif d'un refus de vente, puisque Orange en

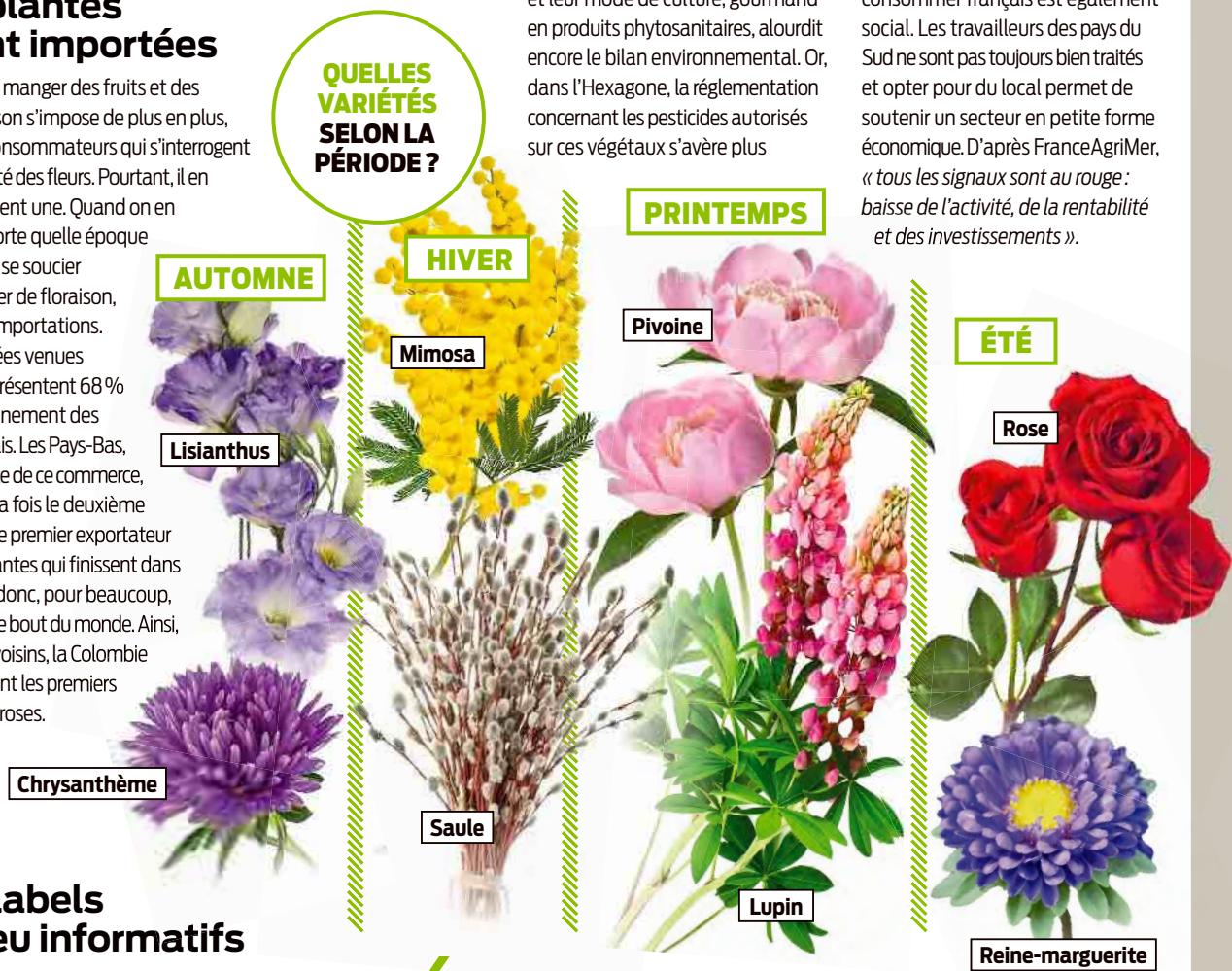
commercialise toujours. Cette pratique est interdite, sauf motif légitime établi par l'opérateur (art. L. 121-11 du Code de la consommation). Adressez une réclamation, par courrier, à son service client puis, le cas échéant, à son service recours consommateurs. Si le conflit persiste, saisissez le médiateur des communications électroniques. Vous avez aussi la possibilité d'alerter l'Arcep, l'autorité de régulation.

# À chaque saison, ses fleurs

Le marché des fleurs coupées est, lui aussi, mondialisé. Voici quelques repères pour acheter des bouquets qui ne viennent pas de l'autre bout du monde.

## 1 Des plantes souvent importées

Si l'habitude de manger des fruits et des légumes de saison s'impose de plus en plus, rares sont les consommateurs qui s'interrogent sur la saisonnalité des fleurs. Pourtant, il en existe évidemment une. Quand on en achète à n'importe quelle époque de l'année sans se soucier de leur calendrier de floraison, on favorise les importations. Les fleurs coupées venues de Hollande représentent 68 % de l'approvisionnement des grossistes français. Les Pays-Bas, plaque tournante de ce commerce, sont en effet à la fois le deuxième importateur et le premier exportateur mondial. Les plantes qui finissent dans nos vases sont donc, pour beaucoup, cultivées à l'autre bout du monde. Ainsi, le Kenya et ses voisins, la Colombie ou l'Équateur sont les premiers producteurs de roses.



## 3 Les labels sont peu informatifs

Si « Fleurs de France » garantit que les végétaux ont été produits sur notre sol, il ne dit rien de leurs modes de culture : serres chauffées ou non, usage de pesticides, etc. « Plante bleue » récompense des horticulteurs qui prennent divers engagements environnementaux, mais pour l'heure, ils ne sont qu'une douzaine sur le marché des fleurs coupées. Le label AB, quant à lui, est aussi rare en magasin, car les professionnels rechignent à payer une certification qui n'intéresse que peu de clients. Enfin, le logo et l'annuaire du Collectif de la fleur française permettent de repérer les fleuristes qui vendent « au moins 50 % de fleurs françaises, locales et de saison, cultivées le plus naturellement possible ». Toutefois, le cahier des charges est flou et il n'y a pas de contrôle aléatoire.

## 2 Une épine pour la planète

Le transport des fleurs importées génère des émissions de CO<sub>2</sub>, et leur mode de culture, gourmand en produits phytosanitaires, alourdit encore le bilan environnemental. Or, dans l'Hexagone, la réglementation concernant les pesticides autorisés sur ces végétaux s'avère plus

restrictive que celle de nombreux autres États. L'intérêt de consommer français est également social. Les travailleurs des pays du Sud ne sont pas toujours bien traités et opter pour du local permet de soutenir un secteur en petite forme économique. D'après FranceAgriMer, « tous les signaux sont au rouge : baisse de l'activité, de la rentabilité et des investissements ».

## 4 Composer de beaux bouquets à longueur d'année

Voici quelques exemples de fleurs cultivées en France par saison. À noter que certaines sont produites la majeure partie de l'année, comme les anémones, les renoncules ou les giroflées. **EN AUTOMNE:** cosmos, dahlias, roses remontantes, chrysanthèmes, reines-marguerites, anémones, giroflées, renoncules, hortensias, lisianthus ou immortelles égayeront votre intérieur. **EN HIVER:** profitez des anémones, giroflées, renoncules, mimosas ou narcisses,

sans oublier les feuillages et les branchages décoratifs comme ceux du saule.

**AU PRINTEMPS:** pivoines, roses, tulipes, lilas, narcisses, pois de senteur, lupins, jacinthes, immortelles, anémones, giroflées, renoncules, campanules ou iris feront votre bonheur. **EN ÉTÉ:** roses, cosmos, lisianthus, pieds-d'alouette, reines-marguerites, œillets, dahlias, glaieuls, hortensias, achillées, zinnias, immortelles, tournesols ou coquelourdes illumineront votre salon.

## E-COMMERCE //

# De la TVA pour les achats hors Europe

Cet été, les règles fiscales qui s'appliquent aux achats sur des sites Internet situés en dehors de l'Union européenne ont changé.

### DÈS LE PREMIER EURO

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les commandes de moins de 22 € ne sont plus exonérées de la TVA appliquée aux achats effectués sur des sites Internet domiciliés hors de l'Union européenne (UE). Celle-ci est, à présent, due dès le premier euro.

### QUI EST LE PERCEPTEUR ?

En principe, le transporteur réclame au client la TVA et les éventuels droits de douane à la réception du produit. Il lui facture également des frais administratifs pour les formalités douanières. D'autres situations peuvent toutefois être envisagées.

### DES EXCEPTIONS CADRÉES

La nouvelle donne prévoit en effet des dérogations à la règle exposée ci-dessus.

**# L'acheteur** ne paie pas la TVA directement



pour une commande inférieure à 150 € lorsque le vendeur, installé en dehors de l'UE, est enregistré dans le nouveau système de paiement appelé IOSS (Import One-Stop-Shop). Ce dispositif s'impose à tous les sites qui réalisent plus de 10 000 € annuels de chiffre d'affaires dans un pays de l'Union. Ce sont les webmarchands qui reversent la TVA aux États concernés, son montant étant intégré dans le prix de vente. Avantage : aucun blocage en douane n'est à craindre. Il reste qu'il ne sera pas toujours

facile pour le consommateur de savoir si l'e-commerçant est bien inscrit sur l'IOSS.

**À noter** Pour les colis de plus de 150 €, n'oubliez pas de vérifier, dans les conditions générales de vente, si la TVA est incluse dans le prix ou si elle doit être réglée à la livraison.

**# Les marketplaces** (ces sites marchands, comme Cdiscount ou Amazon, qui référencent les articles d'autres sociétés contre une commission) sont, elles, soumises à un nouveau régime. L'administration fiscale considère désormais qu'elles ont acheté et vendu elles-mêmes les produits. Si un particulier commande à un vendeur de l'UE présent sur une marketplace un bien provenant d'un pays tiers et coûtant moins de 150 €, la TVA est incorporée au prix. C'est la marketplace qui la collecte et la règle à la place de l'e-commerçant.

**À noter** Cette règle est également valable si le vendeur hébergé sur la marketplace est situé hors de l'UE, et ce quel que soit le montant de l'achat.

GROLLE/REA

## ANTENNES RELAIS 5G //

# Peut-on s'opposer à leur implantation ?

Le réseau de téléphonie 5G se déploie progressivement sur le territoire, malgré les contestations. En cause, notamment : les risques sanitaires qu'il ferait courir aux populations.

### LA PROCÉDURE D'IMPLANTATION

L'opérateur qui souhaite installer un relais de téléphonie 5G a l'obligation de déposer un dossier auprès du maire de la commune d'implantation. Celui-ci comporte des informations exprimées en termes simples (par exemple, calendrier de déploiement) et peut être complété par une simulation de l'exposition aux ondes électromagnétiques si l'élu la réclame. Ce dossier doit être mis en mairie à la disposition du public, qui aura l'occasion, si l'édile l'a décidé, de faire part de ses observations. Cette première étape franchie, l'opérateur effectue une simple demande de déclaration préalable de travaux si sa surface de plancher (locaux techniques compris) est supérieure à 5 m<sup>2</sup> et inférieure ou égale à

20 m<sup>2</sup>. Au-delà, un permis de construire sera nécessaire. Ce sera également le cas si l'antenne est placée à proximité de sites patrimoniaux ou de monuments historiques.

### LES VOIES DE LA CONTESTATION

Le maire a le droit de s'opposer à l'implantation d'une antenne en se fondant sur un nombre limité de motifs (par exemple, à moins de 100 m d'une école ou d'une crèche). Toutefois, l'opérateur a la possibilité d'exercer un recours devant le tribunal administratif afin de faire annuler la décision. Pour leur part, les riverains et les associations peuvent contester



l'autorisation d'installation donnée par l'élu : soit auprès de lui (recours gracieux), soit en justice. Invoyer les risques sanitaires à l'appui d'une telle action s'avère délicat. Pour l'heure, aucune étude scientifique n'établit un lien formel entre exposition aux champs électromagnétiques et atteinte à la santé publique.

F.DUBRAY/OUEST FRANCE-MAXPPP

# NO SCRUPULE

Pop-up, notifications, pubs... Les sollicitations intempestives polluent Internet et certains trouvent ça génial ! Mark Etingweb, formateur en webmarketing, nous a accordé cet entretien (imaginaire).

— Propos fictifs retranscrits par **CAMILLE GRUHIER**



## « Les internautes ont l'habitude ! »

### QC En quoi consiste le webmarketing ?

**MARK ETINGWEB** Il s'agit d'appliquer à Internet toutes les techniques servant à développer le business d'une entreprise. Statistiques d'usage, coordonnées d'internautes à prospection, fidélisation des clients, outils d'optimisation des ventes avec des publicités, promos, concours... La panoplie est large, et elle évolue. On s'amuse bien.

### QC Vous respectez, bien sûr, la vie privée des consommateurs ?

**M.E.** La quoi ? Ah oui, la loi, le RGDP [règlement européen en vigueur sur la protection des données personnelles], tout ça ? J'en ai entendu parler, oui...

### QC Retargeting, exit pop-up, landing page... S'initier au webmarketing, c'est apprendre l'anglais !

**M.E.** Dans ce beau métier, nous utilisons beaucoup d'anglicismes, c'est vrai. Un Exit pop-up – la fenêtre qui s'ouvre au moment où l'internaute quitte un site, pour l'inciter à y rester –, ça claque quand même beaucoup mieux que « pop-up de sortie », non ?

### QC Faire de la promo en entravant la navigation de l'internaute... Ça revient à lui faire sniffer du poivre avant chaque bouchée de gâteau au chocolat, non ?

**M.E.** Comme vous y allez ! Je ne crois pas, non. Les internautes sont gentils et patients, tout à fait enclins à fermer un bandeau de consentement aux cookies publicitaires, une vidéo en autoplay, un tchat bot [fenêtre de dialogue s'ouvrant à l'écran] qui peut les aider à trouver une information (même s'ils savent que personne n'est de l'autre côté pour répondre à leurs questions) ou une publicité s'affichant en plein centre de l'écran avant d'accéder au site désiré. Question d'habitude.

### QC Vous n'avez aucun scrupule non plus à ne mentionner qu'en tout petits caractères et en grisé qu'un contenu est sponsorisé ?

**M.E.** Vous croyez vraiment que les gens font la différence entre vos articles et nos contenus publicitaires ? Au risque de vous vexer, je ne suis pas de cet avis. Ce n'est pas parce qu'on place 50 fois l'expression « crème anti-âge pour le visage qui vous rajeunit » dans un article que les lecteurs pensent qu'on veut leur en vendre. Si ? Ah bon...

### QC En ce moment, les push web sont à la mode. De quoi s'agit-il ?

**M.E.** Ce sont des petits messages sous forme de notifications dans le navigateur [Chrome, Firefox, Edge ou Safari], comme des pop-up qui surgissent à l'écran. Le prospect... pardon, l'internaute n'a aucun moyen d'y échapper. Vous arrivez sur un site, on réclame votre autorisation pour l'envoi de notifications. Si vous dites oui, bingo : on peut vous en bombarder ! C'est super, non ?

### QC Plutôt invasif comme pratique... Vous savez que les internautes sont usés par toutes ces sollicitations ?

**M.E.** Oui, et consciemment ou pas, les gens finissent par ne plus prêter attention aux bannières publicitaires. On appelle ça le banner blindness, ou « cécité aux pubs ». C'est embêtant. Heureusement, nous avons trouvé une parade géniale avec le native advertising, ou « marketing natif ».

### QC De quoi s'agit-il ?

**M.E.** On camoufle la pub dans des formats identiques aux contenus éditoriaux des sites. Comme ça, les internautes ne font plus la différence. On est vraiment trop smart [malin] dans le webmarketing ! ◆

# Complétez votre collection

QUE  
CHOISIR

## QUE CHOISIR



N° 605



N° 604



N° 603



N° 602

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 164



N° 163



N° 162



N° 161

## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 129



N° 128



N° 127



N° 126

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 163



N° 162



N° 161



N° 160

Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure  
QUE CHOISIR  
SANTÉ



9,50 €

La reliure  
QUE CHOISIR

## Pour commander

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 commandés | Prix unitaire | Ex. Total (en €)

### QUE CHOISIR

N° 602 <input type="checkbox"/>	N° 603 <input type="checkbox"/>	4,80 €
N° 604 <input type="checkbox"/>	N° 605 <input type="checkbox"/>	4,80 €

### QUE CHOISIR ARGENT

N° 161 <input type="checkbox"/>	N° 162 <input type="checkbox"/>	4,95 €
N° 163 <input type="checkbox"/>	N° 164 <input type="checkbox"/>	4,95 €

### QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 126 <input type="checkbox"/>	N° 127 <input type="checkbox"/>	6,95 €
N° 128 <input type="checkbox"/>	N° 129 <input type="checkbox"/>	6,95 €

### QUE CHOISIR SANTÉ

N° 160 <input type="checkbox"/>	N° 161 <input type="checkbox"/>	3,90 €
N° 162 <input type="checkbox"/>	N° 163 <input type="checkbox"/>	3,90 €

### LES RELIURES

Reliure Que Choisir	10 €
Reliure Que Choisir Santé	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  

M.  M<sup>me</sup>

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal   Localité \_\_\_\_\_

Je joins mon règlement

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

par carte bancaire

N°  

Date de validité   Signature  

Offre valable en France métropolitaine.

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.

# COMPARATEUR COMPLÉMENTAIRES SANTÉ



ACCÈS  
GRATUIT  
jusqu'à fin  
2021

**Bien choisir  
sa complémentaire  
santé**

Que Choisir compare les tarifs et les garanties des principales offres adaptées à vos besoins.

[Ufcqc.link/cs606](http://Ufcqc.link/cs606)

Pour accéder au comparateur, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code.

