

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT  
• SANS PUBLICITÉ

## TESTS LABO **QC**

### CHOCOLATS ÉTHIQUES

Le sont-ils  
vraiment ?



### POÊLES À GRANULÉS

Performants  
mais chers

## CARBURANT

Faites baisser  
la facture  
avec l'E85

## IMPRIMANTES

**Test** 12 modèles  
de 40 à 500 €

**Test**

## ENCRES



**2,82 €/ml,  
c'est  
du luxe !**

**Comment payer moins**

L 12260 - 609 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF • Ile Maurice: 4,80 €

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 :

[Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)



### UFC-QUE CHOISIR

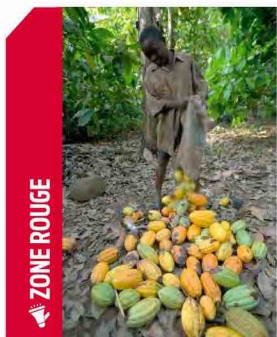
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
Tél. : 01 43 48 55 48, Télécopie : 01 43 48 44 35

tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrenet • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo** : Catherine Métyer • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Documentation** : Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro** : Florence Humbert, Alix Orbec • **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** : Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ebran, Vincent Erpelding, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Sélima Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey • **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girollet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer • **JURIDIQUE** : Raphaël Bartomé (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 Couesnon (directrice), Estelle Bourjades, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghazian (directeur), Maud Pontonnier • **Informations** : Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet • **DIFFUSION/PROMOTION** : Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommaminh, Nicolas Schaller • **Courrier** : Brigitte Bouttierre, Hortense Rossi • **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** : Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Rachelle François, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marena, 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 réseaux 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 – **Tésorier** : Jacques Fleury • **Tésorier adjoint** : Jean-Pierre Jokiel – **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Lajugie, Jean-Christophe Lampe, Odette Maïrey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby** : Olivier Andraud, Antoine Antier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Anna Lamy, Lauriane Le Menn, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique** : Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives** : Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mammi, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison • **IMPRESSION** : RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4<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.





16  
Chocolat durable  
Une étiquette, et après ?



MINDEN/HEMIS



## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



## AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

12

Les associations locales et leurs actions

14



## ZONE ROUGE

Chocolat durable • Une étiquette, et après ?

16



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Avocats • La cliente attaque

22



## ALERTE

Alimentation • Une pomme AOP et quelques pépins

24

Cartes Pokémon • Ça spéculé à la récré !

27

Habitat • Les poussières nocives nous envahissent

28

Consommation responsable • Des freins à la réparation

30

Max jeune • Les abonnés laissés à quai

32



## LABO

### GRAND TEST DU MOIS

### Imprimantes et cartouches

• La meilleure manière d'imprimer

34

Smartphones

39

Poêles à granulés • Un marché qui s'enflamme

40

Lave-linge séchants • Le prix fait une petite différence

42



## DÉCRYPTAGE

Neutralité carbone • Vers des choix énergétiques majeurs

44

Salon du made in France

• La tentation du « franco-lavage »

48

Automobile • Quand les voitures carburent à l'alcool

49

Assurances • Les mairies à la manœuvre

52

Glyphosate • Un risque mal dosé

56

Rénovation énergétique • France Renov' entre en scène

57

Terrasses éphémères • Pendant que certains s'amusent...

58



## FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



## TOUT S'EXPLIQUE

Faillites d'entreprises • Pourquoi il est difficile de récupérer sa créance

64

Assurance maladie • Un nouvel espace pour la santé

65

Restauration • Les règles du « fait maison »

65

## DE QUOI DISJONCTER !

La recharge dépasse les bornes

66

34

### Imprimantes et cartouches

La meilleure manière d'imprimer



A. LECOMTE

44  
Neutralité carbone  
Vers des choix énergétiques majeurs



G. ROLLE/REA

49

### Automobile

Quand les voitures carburent à l'alcool



V. MEYER/L'ALSACE/MAXPPP

Le numéro 608 de Que Choisir a été tiré à 521 800 exemplaires.

**CÉRÉTIKS DE COUVERTURE**  
LUBITZ+DORNER/PLAINPICTURE;  
DPA/PHOTONSTOP;  
D. RUDY/ADOBE STOCK.



ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE



## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

### Le démarchage téléphonique sanctionné

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) n'a pas lésiné. Deux sociétés spécialisées dans la rénovation énergétique qui démarchaient par téléphone pour vendre équipements et prestations – une pratique interdite depuis juillet 2020 – viennent d'être lourdement punies. La première, Almatys, est condamnée à verser 460 000 €. Elle a appelé, entre octobre et novembre 2020, plusieurs centaines de milliers de particuliers dans le but de leur refourguer

### Des sociétés abusent encore

des chauffe-eau thermodynamiques et des pompes à chaleur. La seconde, Nrgie Conseil, s'est « contentée » de contacter près de 100 000 personnes afin d'intervenir sur la couverture des toits, de dépanner des instal-

lations photovoltaïques ou de placer des pompes à chaleur. Elle écope d'une amende de 65 000 €. Ces sanctions font suite aux 4,3 millions d'euros de pénalités infligées il y a quelques mois et pour les mêmes raisons à 108 entités du secteur. Mais visiblement, certaines préfèrent garder leurs méthodes commerciales illégales... Signalez chaque coup de fil indésirable, en mentionnant le nom de l'entreprise, sur le site officiel [Signal.conso.gouv.fr](http://Signal.conso.gouv.fr). ♦

## L'appât du gain

Personne n'est à l'abri, et vous n'aurez ensuite que vos yeux pour pleurer... Tel était, en substance, le message lancé mi-décembre par le parquet (procureur de la République) de Paris, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Comme il y a deux ans, ces institutions ont invité les journalistes pour les sensibiliser au fléau des placements et rachats de crédit frauduleux, qui ne cessent de se multiplier. La DGCCRF avance qu'entre 2020 et 2021, le nombre de plaintes en la matière a bondi de 85%. Et encore, ce chiffre ne donne qu'une vision très partielle du phénomène. Cette tendance

## Toutes les classes sociales touchées

n'étonne pas *Que Choisir*, à la lumière des témoignages reçus ces derniers temps et des résultats de notre baromètre annuel des arnaques (QC n° 608). Quoi qu'il en soit, les dégâts – tant matériels que psychologiques – sont énormes. Pour un livret d'épargne bidon, le préjudice moyen s'élève ainsi, d'après l'ACPR, à 72 000 € ! Si les catégories socio-professionnelles supérieures sont des cibles privilégiées, les autres classes sont également touchées. Des jeunes aux revenus modestes tombent désormais aux mains d'escrocs les séduisant avec de faux bons plans via les réseaux sociaux. Une fois cela dit, que fait-on ? Car les enquêtes aboutissent rarement, quand elles ne sont pas tout bonnement classées sans suite, tandis que les aigrefins usent de plus en plus fidèlement l'identité de vraies banques. De quoi mettre en confiance le particulier... Aveuglé par la promesse d'un bon rendement (4 ou 5%, un taux bien supérieur à celui d'un véritable investissement), il se fait alors l'artisan de son propre malheur. En communiquant sur ces arnaques, les autorités veulent rappeler que l'appât du gain ne doit pas annihiler toute lucidité. Tous nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année ! ♦

## ACHAT EN VRAC

### Vigilance pour les lessives

Tandis que la vente en vrac est en plein boom dans les magasins bio et les grandes surfaces, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) jette un pavé dans la mare.



R. DAMORET/REA

Elle recommande d'exclure les capsules de lessive de ce type de distribution pour des raisons sanitaires. Idem concernant les autres produits lavants ou nettoyants, sauf si le point de vente colle une étiquette listant les mentions de danger sur le contenant du client. En effet, la réglementation européenne CLP impose d'informer les consommateurs des conséquences sur la santé et l'environnement que peuvent présenter certains composants via l'étiquetage. De plus, le règlement relatif aux détergents exige d'apposer les mentions de danger et d'énumérer les ingrédients problématiques tels que les conservateurs et les parfums allergisants. *Que Choisir* déconseille donc d'acheter de la lessive ou des détergents en vrac si une étiquette n'est pas fournie pour chaque référence, y compris s'ils sont naturels. Ils sont susceptibles de comporter des substances très allergisantes. ♦



## COMPTEURS LINKY

### 34 millions de foyers équipés

**O**n ne compte plus le nombre de ratés dans la pose du compteur Linky (QC n° 585), sans parler de l'abandon de l'afficheur déporté, qui aurait permis de suivre ses consommations en temps réel, un avantage certain pour les usagers. Si l'UFC-Que Choisir a dénoncé ces errements, jamais les autorités n'en ont tenu rigueur à Enedis, le gestionnaire du réseau d'électricité. Environ 34 millions de foyers sont désormais équipés, et la Commission de régulation de l'énergie (CRE) salue, au contraire, « un grand succès industriel pour notre pays ». Les délais ont été tenus, le coût de l'opération s'élèvera finalement à 4 milliards d'euros, soit 1,7 milliard de moins que les estimations de la Cour des comptes. Le régulateur ajoute qu'Enedis économisera 1 milliard d'euros entre 2021 et 2024, puis 350 millions par an sur ses

frais de fonctionnement, ce qui lissiera les investissements sur 20 ans. Il ne reste à ce jour que 10 % de compteurs à changer: ils doivent l'être dans les trois ans à venir. Au-delà, à partir de 2025, les réfractaires seront obligés de payer les frais de relève, à hauteur de 64 € annuels a priori. En revanche, la CRE assure que ce déploiement lui a permis d'abaisser le tarif des prestations d'Enedis facturées aux clients. La modification de la puissance souscrite, qui coûtait 38 €, est devenue gratuite, et la mise en service sur un raccordement existant est passée de 22,75 € HT en 2015 à 11,82 € HT en 2021. ♦



VOISIN/PHANIE

**C'est du vécu**

Les journalistes de *Que Choisir* rapportent parfois de savoureuses anecdotes...

#### À l'eau, allô !

**U**n coup de sonnette à la porte de mon appartement, j'ouvre. Face à moi, un technicien, des outils à la main. Il se présente: « Je suis le plombier, je viens d'intervenir sur un réducteur de pression sur votre palier. Il faudrait vérifier que je ne vous ai pas coupé l'eau. » Un peu interloquée, je m'exécute, j'ouvre mes robinets. Ouf, ça coule normalement. J'en informe le professionnel, qui semble contrarié. « Alors je ne sais pas à qui j'ai coupé l'eau, vos voisins ne répondent pas. Tant pis, celui qui n'en aura pas appellera le syndic, et je reviendrai. » Voilà un plombier qui ne fait pas honneur à la profession ! J'ose espérer avoir croisé une exception.

#### Restons polis avec les robots

**A**u téléphone et sur les réseaux sociaux, la SNCF raffole des « tchatbots », ces « agents » virtuels censés simuler des conversations. Mais quand au bout d'une heure, le robot ne comprend toujours pas notre demande de remboursement, forcément, on s'énervait un peu. Et c'est alors qu'un humain intervient... et nous réclame de rester courtois. Courtois avec le robot !

## MALADIE DE LYME

### Davantage de cas

**S**elon Santé publique France, l'incidence annuelle de la maladie de Lyme, transmise par les tiques, augmente constamment depuis 2009. En 2020, un peu plus de 60 000 cas ont été répertoriés sur le territoire. On recense 710 hospitalisations pour atteintes neurologiques, surtout entre juin et octobre, période où ces parasites prolifèrent le plus, y compris dans les jardins domestiques. Les zones les plus touchées sont l'Est et le Limousin. L'Ouest et le Sud-Est sont relativement préservés. ♦



BURGER/PHANIE

## NUMÉRIQUE

### Place à la garantie de conformité

**D**ès le 1<sup>er</sup> janvier 2022, la garantie légale de conformité couvrira également les prestations numériques (achat d'une application mobile, location d'un film en ligne...). Si un souci survient (bug, service indisponible...), le

consommateur peut exiger une réparation ou une indemnisation jusqu'à deux ans après le paiement. Pour un abonné (à une radio ou une chaîne, par exemple), la garantie est valable pendant toute sa durée. ♦

## RAPPELS PRODUITS

### RÉDUCTEUR DE LIT DE MARQUE TINÉO

Code-barres : 3275057037713.  
Référence : 703771.

**PROBLÈME :** suffocation possible lors de l'utilisation en fonction « cododo » et en raison d'un écartement horizontal sur les côtés du réducteur de lit. Risque d'étranglement à cause de la présence de cordons. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en point de vente.



### HOCHE À BILLES DE MARQUE AUCHAN BABY

Code Auchan : 189357.  
Code-barres : 3254569162533.

**PROBLÈME :** détachement

des cordes du noyau central et libération des petites billes qu'il contient. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Auchan pour remboursement. Informations au 03 59 30 59 30.

### BRUME EAU PURE DE MARQUE CIEN (LIDL)

Code-barres : 20092443. Lots : 187060721 et 188070721. **PROBLÈME :** contamination microbiologique. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin Lidl pour remboursement. Informations au 08 00 90 03 43.



### GANTS DE MARQUE STIHL

Gants Dynamic Vent, Advance Ergo, Carver Stihl (tailles enfant) et Stihl (tailles enfant). **PROBLÈME :** ces gants sont susceptibles de ne pas

respecter les limites légales d'hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP). **OÙ S'ADRESSER :** en magasin d'achat pour remboursement. Informations au 08 01 90 22 14.

### BROSSES À DENTS BAMBOU MÉDIUM ET ENFANT EXTRASOUPLE DE MARQUE U

Code-barres : 3256228912244.  
Lot : 056 (modèle enfant).  
Code-barres : 3256228912251. Lot : 057L. **PROBLÈME :** développement de moisissures. **OÙ S'ADRESSER :** en magasin U pour remboursement. Informations au 09 69 36 69 36.



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



JONCHERAY/ANDIA

## CANTINES SCOLAIRES

### Un jour, 100 % végétariennes ?

Ni jambon, ni steak, ni escalope, du lundi au vendredi ? L'idée en ferait hurler plus d'un. Et pourtant, cela ne changerait quasiment rien aux apports nutritionnels des enfants. Cette affirmation émane de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). Ayant mesuré la composition en micro et macronutriments de près de 5 000 menus (végétariens ou non) servis dans 169 écoles élémentaires, un groupe d'experts a calculé que la suppression de la viande et du poisson ne diminuerait pas les apports en protéines des bambins. En effet, œufs, produits laitiers, céréales complètes et légumineuses en fournissent autant. Après avoir inclus les repas pris à la maison, la consommation de protéines resterait ainsi trois fois

supérieure, en moyenne, à celle préconisée par l'Anses. Les taux de fer et de calcium demeureraient, eux aussi, stables et au-dessus des recommandations officielles. Deux réserves, cependant. D'abord, les quantités de fer ont été évaluées en considérant que les enfants mangeaient toujours un peu de viande chez eux, or ce n'est probablement pas le cas de tous. Ensuite, dans l'hypothèse où les écoles ne proposeraient plus du tout de poisson, les apports en oméga 3 et en vitamine D, déjà trop faibles, baisseraient légèrement. Quoi qu'il en soit, si la loi Climat, adoptée en juillet 2021, permet aux cantines de concocter un repas végétarien par semaine (à titre expérimental, pendant deux ans), les conclusions de l'Anses suggèrent qu'il serait possible d'aller bien plus loin. ♦

## VOLAILLES

### Le « plein air » en suspens

Une épidémie de grippe aviaire force, depuis novembre, les éleveurs de volailles à les confiner. De fait, celles élevées en plein air... ne le sont plus ! Néanmoins, des dérogations permettent aux producteurs de continuer à apposer ces mentions. Elles sont valables 12 semaines pour les volailles de chair (soit, potentiellement, leur durée de vie) et 16 semaines pour les pondeuses. Et il y a des exemptions, notamment pour

### Alerte grippe aviaire

les petits élevages en circuit court : les volatiles peuvent profiter d'un parcours s'il est couvert d'un filet évitant le contact avec la faune sauvage, vecteur du virus. Ce confinement se justifie peut-être, mais l'accès à un parcours ou à une volière est

l'un des critères clés des cahiers des charges des signes de qualité tels que Label rouge, Plein air ou Liberté. Nous payons donc plus cher un produit ne tenant pas une de ses promesses, même si les autres exigences gages de qualité sont maintenues : souches rustiques, alimentation à base de céréales, période d'élevage longue, etc. ♦



## Complotisme

## NUTRI-SCORE

## Contre-offensive de l'Italie

**A**u pays du *parmigiano reggiano* et de Ferrero, on ne plaisante pas avec les intérêts de la filière agro-alimentaire ! Parlementaires et ministres relaient sans complexe les arguments des industriels du secteur opposés au Nutri-Score, transformant les enjeux de santé publique en défense des intérêts de la nation. Ainsi, le ministre des politiques agricoles, Stefano Patuanelli, y voit un complot contre la gastronomie italienne : « *Ils veulent utiliser le Nutri-Score pour perturber notre talent unique d'exporter des produits à forte valeur ajoutée...* » Ces déclarations s'accompagnent d'une offensive juridique. Le 22 novembre 2021, l'Autorità garante della concorrenza e

del mercato (l'équivalent de l'Autorité de la concurrence) a ouvert une procédure contre neuf entreprises qui apposaient le logo sur leurs articles. Le motif ? L'affichage serait potentiellement une « *pratique commerciale déloyale* » qui aurait pour conséquence de « *favoriser l'achat des produits classés "verts" et de désavantager [ceux] notés "jaunes/orange/rouges"* ». On n'ose rappeler que c'est précisément l'objectif ! Elle sous-entend aussi que le Nutri-Score n'est pas étayé scientifiquement. Cette attaque intervient alors que Bruxelles doit décider, d'ici à fin 2022, d'un étiquetage nutritionnel unique au sein de l'Union européenne. La tactique porte ses fruits,



Le Nutri-Score rencontre une forte opposition au pays du parmesan.

puisque l'Italie a rallié six autres États membres à sa cause (Chypre, Grèce, Hongrie, Lettonie, République tchèque et Roumanie). Même Julien Denormandie, notre ministre de l'Agriculture, semble prêt à basculer. Il a récemment déclaré « *qu'il faut absolument revoir la méthodologie du Nutri-Score* »... ♦

## ÉTIQUETAGE NUTRITIONNEL

## McDonald's et KFC cachent leur jeu

**C**lamer dans la presse que le Nutri-Score sera affiché ne suffit pas, encore faut-il qu'il soit bien visible ! McDonald's avait annoncé, cet été, que ce repère nutritionnel figurerait sur ses produits, rappelant qu'il était la « *première enseigne de restauration commerciale et rapide* » à le mettre en place. Un de ses concurrents, KFC, avait ébrayé. Que Choisir est allé vérifier l'efficacité de l'étiquetage à la sauce fast-food.

## Suivez la piste !

Sur le site de McDo, il est possible de dénicher le Nutri-Score pour des best-sellers, comme le Big Mac, le Royal Deluxe ou le Hamburger, tous les trois notés C, ou encore le Blue Cheese & Bacon, classé D. Seulement, le logo n'est pas accolé au nom du produit. Il faut se rendre sur sa fiche, puis cliquer sur « Informations nutritionnelles » et descendre en bas de cette page afin de réussir à le voir. Via l'onglet « Nos menus », le Nutri-Score n'apparaît pas non plus, à moins de cliquer sur chaque aliment avant d'effectuer son achat. Sur l'appli, c'est tout aussi



compliqué : ces renseignements figurent dans une fiche, elle-même dans celle du produit, qui n'est plus accessible une fois la commande passée. Plusieurs offres du moment n'arboraient pas non plus le Nutri-Score fin novembre, à l'instar du

Triple Cheddar & Double Beef. Mêmes reproches adressés à KFC, avec des plats sans l'indice nutritionnel juste à côté (il faut aller chercher le bon onglet dans les fiches des produits). En passant par « Box » ou « Menus », aucune indication n'est fournie.

## Inaccessible au moment de la commande

Obtenir les notes dans un restaurant McDonald's présente les mêmes difficultés : pas de Nutri-Score sur les panneaux d'affichage ni sur les emballages. On peut les débusquer sur les bornes interactives de commande : un onglet spécifique se trouve à côté des rubriques « Menus », « Burgers », « Desserts », « Boissons », etc. En cliquant dessus, on tombe sur des tableaux semblables à ceux du site. Mais c'est le seul endroit où l'on peut consulter les notes. Lors de la commande, on n'y a plus accès. Et pas moyen de les regarder sans annuler l'achat en cours. Ça se passe comme ça chez McDonald's ! ♦

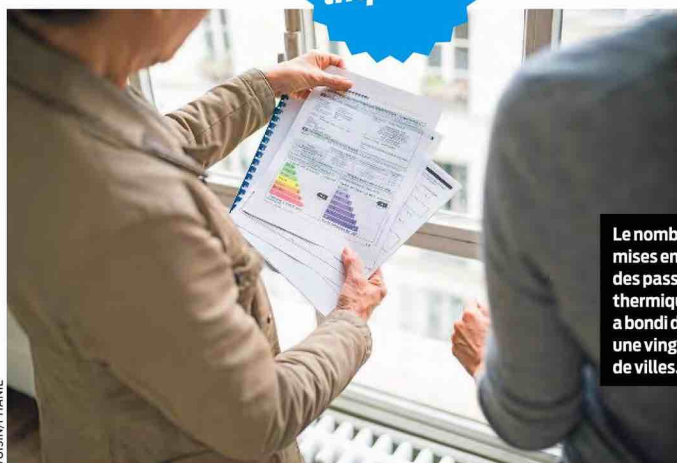
## LOGEMENTS CLASSÉS F ET G

### Des ventes qui explosent

C'est un phénomène qui prend de l'ampleur : la loi Climat et résilience gelant le loyer des logements classés F ou G par le diagnostic de performance énergétique à partir de 2022, et interdisant leur mise en location dès 2025 pour les G, 2028 pour les F et 2034 pour les E, de nombreux propriétaires préfèrent s'en débarrasser au plus vite. L'effet sur le marché immobilier s'est d'ailleurs fait sentir avant même l'adoption du texte, en août dernier ; les discussions au Parlement, abondamment commentées dans la presse, semblent les avoir convaincus. Le nombre de passoires thermiques proposées à l'achat a

ainsi bondi dans de nombreuses grandes villes entre septembre 2020 et octobre 2021, selon le site Seloger.com. La hausse a atteint, par exemple, 74 % à Rennes, 72 % à Paris, 70 % à Nantes, 66 % au Havre, 56 % à Argenteuil, 43 % à Toulouse et Lyon ou encore 41 % à Lille. Et cela s'est accéléré au cours des derniers mois. Pour autant, les mises en vente massives n'améliorent en rien le confort de ces biens F ou G. Sauf en zone très tendue, leurs prix devraient baisser. Quant à l'offre locative, elle est bien partie pour se réduire. Des dégâts collatéraux que les députés et sénateurs n'avaient sans doute pas anticipés... ◆

**Effet imprévu**



Le nombre de mises en vente des passoires thermiques a bondi dans une vingtaine de villes.

VOISIN/PHANIE

## WISH

### Déréférencement inédit en France

Désormais, si vous cherchez des produits à prix cassé sur Internet, vous ne trouverez plus, dans les pages de résultats, ceux vendus par Wish. L'application éponyme, quant à elle, a disparu du Google Play Store. Ces déréférencements ont été ordonnés par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) après qu'elle a constaté la présence sur le site américain, spécialisé dans la vente de gadgets bas de gamme, de nombreux articles non conformes, voire dangereux. Une première en France ! Il faut dire que parmi les 140 références achetées sur Wish par la DGCCRF, 90 % des appareils électriques, 62 % des bijoux fantaisie et 45 % des jouets s'étaient révélés à risques, notamment à cause de défauts électriques ou la présence de substances cancérigènes. À la suite d'un premier signalement, les marchandises avaient bien été retirées de la plateforme, mais la plupart étaient réapparues rapidement, souvent sous un autre nom. La répression des fraudes a donc demandé aux moteurs de recherche de « sortir » le site avant, peut-être, de bloquer son accès sur le territoire français si rien n'est fait. De son côté, Wish déplore une décision « illégale » qu'elle entend contester.

### VÉHICULES AU RAPPEL



RENAULT TWINGO III



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

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

#### LES MITSUBISHI ECLIPSE

**CROSS** des années 2018 à 2020.

**PROBLÈME :** mauvaise fixation des élargisseurs d'ailes, notamment du côté avant droit.

#### LES RENAULT TWINGO III

produites du 25 mars 2019 au 12 avril 2021. **PROBLÈME :** mauvaise fixation (soudures défectueuses) de la partie extérieure (appelée « peau ») du capot moteur, qui risque de se détacher.

#### LES MERCEDES CLASSE E

**ET S, CLS ET EQS** construits entre le 13 et le 26 octobre 2021.

**PROBLÈME :** risque de mauvais serrage des vis de fixation des étriers de freins avant.

#### LES SEAT ARONA ET IBIZA

fabriqués du 14 au 23 juin 2021.

**PROBLÈME :** dysfonctionnement du système d'alerte de non-bouclage de la ceinture

de sécurité aux places arrière (erreur de programmation du logiciel).

#### LES TOYOTA YARIS 4, COROLLA, RAV4, HIGHLANDER ET MIRAI ET LES LEXUS UX 250H ET 300E

**PROBLÈME :** erreur de mise à jour du système eCall (appel d'urgence automatique) pouvant endommager le module de communication et le rendre inopérant.



CENTRALEPNEUS.FR

## Le SAV en roue libre

Sur le forum de Quechoisir.org, les critiques à l'égard du service après-vente (SAV) du site Centralepneus.fr se multiplient depuis quelque temps. Parmi les mécontents, un certain 3874bienvenue raconte sa mésaventure: «*Faute d'avoir été bien emballées, deux des quatre jantes que j'avais commandées sont arrivées abîmées. J'ai réclamé leur remboursement, mais le SAV n'a fait que me balancer pendant deux mois, pour finalement m'annoncer que ma requête était refusée, alors que l'erreur avait été commise par la plateforme!*» D'autres clients expliquent

que le webmarchand ne leur a repris qu'un pneu non conforme sur quatre, ou encore qu'ils ont dû attendre plusieurs semaines avant d'être indemnisés à la suite d'un problème de livraison. Face à cet afflux de témoignages négatifs, Centralepneus.fr s'est mobilisé... et nous a demandé de retirer des messages. Comme la loi nous y oblige, nous en avons enlevé certains, mais il en reste beaucoup! Pour ces derniers, l'entreprise a dépêché un interlocuteur afin de répondre en privé à leurs auteurs. ♦



R. GAILLARD/REA

ESCROQUERIE

## Classement automatique

Tout ça pour ça! Raymond M., qui vit dans la Haute-Vienne, a été victime de l'arnaque au faux support technique (QC n° 607). Il remplit une plainte sur Internet dans laquelle on lui demande, notamment, de notifier la gendarmerie dans laquelle il portera sa « vraie » plainte. Raymond opte pour celle de sa commune. Quelques jours plus tard, il reçoit une convocation lui demandant de se rendre dans une brigade située à... 35 kilomètres de son domicile, pour cause

de « rotation du personnel ». «*Je suis reçu immédiatement, écrit-il à Que Choisir. Le dépôt de plainte prend une heure environ. Je la relis une fois tapée. Et je découvre que l'escroquerie provenant de l'étranger, mon accusation sera classée sans suite, conformément aux directives permanentes du procureur de la République de Limoges [c'est à lui qu'il revient d'ouvrir ou non une enquête]. Ma démarche n'a donc servi à rien. Et que de temps perdu pour le gendarme et moi-même!*» ♦

BANQUE

## À La Réunion, BNP Paribas condamnée

Entre juillet 2019 et janvier 2020, BNP Paribas de l'île de La Réunion a fait l'objet d'une inspection sur place de la part de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Qui n'est pas rentrée bredouille... Le 5 novembre dernier, «*un blâme et une sanction pécuniaire de 3 millions d'euros*» ont été prononcés à l'encontre de l'établissement bancaire. Au moment du contrôle, il ne respectait pas «*les dispositions applicables en matière de plafonnement des frais de rejet de chèques*



J. BONNEFOY

et de prélèvements ». Il était aussi hors des clous concernant «*les règles relatives aux dates de valeur pour les opérations enregistrées au débit du compte de ses clients*», l'information à fournir sur «*les frais et les prélèvements liés à des irrégularités ou incidents*», ainsi que la facturation de certains frais. La banque a deux mois pour faire appel à compter de la notification de la décision de l'ACPR.

MADE IN FRANCE

## Nouveau logo

Le désir d'acheter français se fait de plus en plus prégnant, et les professionnels cherchent à flatter ce patriotisme économique (lire aussi p. 48). Des drapeaux bleu-blanc-rouge au classique « made in France » en passant par des cocardes tricolores et autres cartes du pays, les mentions liées à l'origine nationale envahissent les étiquettes, les affiches publicitaires et les sites internet. Pour unifier les pratiques, France Industrie, l'organisation professionnelle qui représente la production hexagonale, sort un nouveau logo (photo ci-dessus). L'idée est qu'il soit immédiatement visible, que ce soit en magasin ou sur les



**FABRIQUÉ EN FRANCE**

plateformes marchandes. Si cet effort de clarté est bienvenu, les critères d'utilisation de ce label ne vont pas au-delà de la réglementation. Or, celle-ci varie selon les familles de produits et leur nomenclature douanière... Et le bon sens n'est pas toujours de la partie! Par ailleurs, des gages de fabrication française ne sont pas exigés pour pouvoir apposer le logo, et aucun contrôle particulier n'est prévu. Cependant, une possibilité d'alerter les douanes ou les services des fraudes en cas de soupçon de « franco-lavage » devrait bientôt être offerte à tous sur le site de France Industrie. ♦

## TRANSPORT

# Carton jaune pour le ticket dématérialisé

**P**eut-être allez-vous un peu ramer pour acheter un ticket de métro au débotté en Île-de-France. Depuis le 14 octobre, la RATP [métro, bus et deux lignes de RER] a retiré de la vente les carnets de Tickets t+ magnétiques aux bornes automatiques dans une centaine de stations. Une étape supplémentaire vers la disparition définitive de ce petit morceau de carton, qui ne sera plus commercialisé ni aux automates ni aux guichets dès mars 2022. Pour le remplacer, des cartes magnétiques rechargeables et une application mobile sont disponibles. « Des solutions pratiques et économiques », affirme la RATP sur son site. Vraiment ?

« Début novembre, je suis allée chercher ma fille à la gare de Lyon, témoigne une lectrice de *Que Choisir*. J'avais oublié de prendre son passe Navigo [carte de transport mensuelle ou annuelle sans contact]. J'ai d'abord essayé d'acheter un ticket au guichet, puisqu'il y est encore vendu à l'unité. Or, aucun agent n'était présent. Puis via mon smartphone, sur l'appli Bonjour RATP, mais elle buguait, J'ai donc dû me résoudre à prendre le taxi. Résultat, rentrer chez moi m'a coûté 17 €.» Outre les éventuels



Ce petit rectangle cartonné n'est déjà plus vendu dans une centaine de stations de métro.

dysfonctionnements de l'appli ou absence au guichet, les usagers devront toujours veiller à ce que leur téléphone soit chargé et à disposer d'un forfait Internet. Sans parler des seniors en difficulté avec le numérique. À la RATP, la dématérialisation des titres de transport est bien en marche. Mais, côté usagers, cela risque de dérailler. ♦

## VU SUR LE WEB

# On nous copie bien mal

« Les trois cosmétiques Lidl absolument à éviter selon l'UFC-Que Choisir » : ce type d'alerte a fleuri récemment sur Internet, signalant qu'une crème solaire, un soin pour le visage et un savon liquide Cien, la marque de l'enseigne de hard-discount, étaient épinglés par l'application Quelproduit. Pourquoi ces trois-là ? Pourquoi Lidl en particulier ? C'est un mystère. Car outre les produits du distributeur – et pas que trois ! – 24 000 références d'autres fabricants écopent aussi dans notre appli de la couleur rouge prévenant d'un risque significatif. En fait, une rédactrice du site du magazine *Pleine Vie* avait décidé, pour

d'obscures raisons, de cibler ces trois cosmétiques, parlant même de « liste rouge établie par Quelproduit ». Aussitôt, la merveilleuse machine à copier qu'est le Web s'est emballée, et plusieurs sites ont repris cette intox sans se donner la peine de vérifier. Ces « articles », souvent écrits dans un français approximatif et se faisant passer pour du journalisme à coups de « On vous dit tout » et de « Décryptage » sont surtout publiés pour favoriser le référencement par les moteurs de recherche. La meilleure façon d'accéder à nos informations ? Nous lire et utiliser nos outils. Quoi qu'il en soit, méfiez-vous des imitations ! ♦

Plusieurs sites ont repris l'intox

## RECTIFICATIF

**Cosmétiques** Dans notre dossier sur les marques cosmétiques les plus sûres (QC n° 607), nous avions déconseillé les shampoings Mixa pour bébé à cause de la

présence d'acide salicylique, potentiel perturbateur endocrinien. L'Oréal, qui possède Mixa, nous fait savoir que cet ingrédient n'est plus présent dans ces

références depuis deux ans. Notre source était pourtant le site du fabricant, supposé délivrer une information fiable. Manifestement, il y a du retard dans la mise à jour !

## ASSURANCE EMPRUNTEUR

# À la trappe, le questionnaire santé !

**E**n plein débat sur la résiliation infra-annuelle de l'assurance emprunteur, soutenue par l'UFC-Que Choisir, l'annonce a fait son effet :

le Crédit mutuel supprime le questionnaire santé ! Attention toutefois, ce traitement de faveur n'est pas accessible au tout-venant.

Des conditions sont à respecter : il faut avoir moins de 62 ans, être client depuis 7 ans déjà au Crédit Mutuel (ou au CIC) et solliciter un emprunt pour l'achat de sa résidence principale (500 000 € maximum par personne). La banque vous interrogera quand même sur votre métier et votre consommation de tabac.



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





## COMPTES UFC-QUE CHOISIR

# 2020, année d'un record

Présenter les comptes 2020 en janvier 2022 peut paraître tardif... Cela s'explique par la nécessité de les valider en assemblée générale. Or celle de 2021 n'a, pandémie oblige, pu se tenir qu'en fin d'année.

Quand le Covid-19 nous a obligés à fermer les locaux, à instaurer le télétravail, à tenir les réunions à distance et à différer certains projets, nous avons craint fortement pour la diffusion de nos publications, pour notre activité, pour nos finances ! Le budget 2020 avait alors été révisé à la baisse.

Et pourtant, un miracle s'est produit. La mobilisation de nos salariés et de nos bénévoles, la fidélité de nos adhérents et de nos abonnés, les effets induits du confinement des Français ainsi que les forts besoins en conseils juridiques liés aux nouvelles mesures nous ont permis de terminer l'année avec un résultat net exceptionnel. Près de 3 millions d'euros, le meilleur de toute notre histoire ! La diffusion des magazines a progressé grâce à vous, car le nombre de nos abonnés a grimpé. Cela compense la baisse des ventes en kiosque due à la fermeture des points de vente.

Parallèlement, les souscriptions au site Quechoisir.org ont explosé, avec une hausse de 18 % du chiffre d'affaires pour atteindre, en 2020, 212 000 abonnés (près de 220 000 aujourd'hui). Au total, le chiffre d'affaires de l'éditorial papier et internet a augmenté de 1,7 million d'euros. Enfin, l'annulation ou le report de certains événements et la mise en place de réunions en visioconférence ont permis de diminuer fortement les frais d'organisation et de déplacement, entraînant des économies importantes sur ces postes.

### Au service des consommateurs

L'UFC-Que Choisir est une association loi 1901 sans but lucratif. Aussi, ce résultat positif sera mis à disposition des consommateurs et nous permettra de développer des actions qui profiteront à tous, indépendamment des pouvoirs publics et des professionnels. Nous avons déjà déployé et financé, via le fonds de dotation, deux applications importantes pour smartphone, Quelproduit et Queldébit, et lancé un Observatoire de l'air intérieur. Nous avons également créé des outils pédagogiques permettant aux 140 associations locales (AL) UFC-Que Choisir d'assurer des ateliers de prévention dans le domaine des arnaques, de l'alimentation et de la consommation responsable.

Pour la neuvième année consécutive, 2020 se termine sur un résultat net positif ! C'est grâce à votre fidélité ne se dément pas, ce qui permet donc à notre mensuel *Que Choisir* et à notre site Quechoisir.org de figurer parmi les meilleurs sur le plan de la diffusion et de la consultation. Et n'oublions pas nos 4000 bénévoles : ils font vivre toutes ces AL qui luttent pour améliorer notre condition de consommateur. Quant à 2021, les premières estimations confirment un résultat moindre, mais toujours positif.

JACQUES FLEURY, trésorier de l'UFC-Que Choisir

### BILAN - ACTIF

|                                  | Net 2020          | Net 2019          |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Immobilisations incorporelles    | 0                 | 0                 |
| Immobilisations corporelles      | 1 418 524         | 1 563 990         |
| Immobilisations financières      | 960 476           | 1 211 835         |
| <b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>    | <b>2 379 000</b>  | <b>2 775 825</b>  |
| Stocks et encours                | 15 029            | 34 718            |
| Avances et acomptes fournisseurs | 59 536            | 85 406            |
| Créances d'exploitation          | 4 255 988         | 4 125 720         |
| Valeurs mobilières de placement  | 21 047 275        | 21 768 322        |
| Disponibilités                   | 14 672 240        | 8 181 727         |
| Comptes de régularisation        | 1 684 391         | 1 950 947         |
| <b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>     | <b>41 734 459</b> | <b>36 146 844</b> |
| <b>TOTAL DE L'ACTIF</b>          | <b>44 113 459</b> | <b>38 922 670</b> |

### BILAN - PASSIF

|  | 2020              | 2019              |
|--|-------------------|-------------------|
| Total fonds propres                          | 18 707 166        | 15 795 986        |
| Provisions pour risques                      | 1 315 667         | 510 719           |
| Provisions pour charges                      | 1 499 839         | 1 365 199         |
| Emprunts auprès des établissements de crédit | -                 | -                 |
| Autres dettes                                | 6 912 319         | 6 341 443         |
| Comptes de régularisation                    | 15 678 468        | 14 909 321        |
| <b>TOTAL DU PASSIF</b>                       | <b>44 113 459</b> | <b>38 922 670</b> |

### COMPTE DE RÉSULTAT

|  | 2020              | 2019              |
|--|-------------------|-------------------|
| Montant net du chiffre d'affaires              | 32 472 672        | 31 301 799        |
| Subventions d'exploitation                     | 522 612           | 527 454           |
| Autres produits                                | 1 535 410         | 1 754 237         |
| <b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>       | <b>34 530 694</b> | <b>33 583 491</b> |
| Charges d'exploitation                         | 31 708 304        | 31 816 382        |
| Dotations aux amortissements et provisions     | 675 384           | 675 959           |
| <b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>        | <b>32 383 688</b> | <b>32 492 342</b> |
| A - Résultat d'exploitation                    | 2 147 006         | 1 091 148         |
| Résultat de la SCI LocAL                       | - 25 023          | - 21 887          |
| B - Résultat financier                         | 375 002           | 659 911           |
| C - Résultat courant                           | 2 496 985         | 1 729 172         |
| D - Résultat exceptionnel                      | 472 007           | - 13 373          |
| <b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE</b>                  | <b>2 968 992</b>  | <b>1 715 799</b>  |
| Impôt sur les personnes morales non lucratives | 57 812            | 78 593            |
| <b>RÉSULTAT NET</b>                            | <b>2 911 180</b>  | <b>1 637 205</b>  |

Les montants sont en euros et les chiffres, arrondis.



## Les actions **nationales**

### CHOISIR SON FIOUL

## Le plein d'économies pour l'année

Le fioul a atteint des sommets historiques avec l'explosion des prix de l'énergie, franchissant le seuil symbolique de 1 euro le litre. L'UFC-Que Choisir entend continuer à soulager le pouvoir d'achat des foyers se chauffant avec ce combustible, d'autant qu'un sur trois souffre de précarité énergétique. En 2021, les campagnes d'achats groupés « Choisir son fioul », organisées par la SAS Que Choisir, ont permis

### Une campagne ouverte à tous les particuliers

à 13 000 souscripteurs d'économiser 51 € sur leurs commandes en moyenne. Ces opérations sont reconduites en 2022, avec un achat un vendredi sur deux pour donner la possibilité aux ménages, par leur rassemblement, de

réduire leurs factures, et ce quelle que soit la date de remplissage de leur cuve. Ouverte à tous les particuliers de métropole (à l'exception de la Corse), l'inscription est gratuite et sans engagement. Indépendance financière oblige, une participation aux frais d'organisation de 5 € TTC sera demandée aux seuls souscripteurs lors de la livraison. ♦



Renseignements et inscription sur [Choisirsonfioul.fr](https://choisirsonfioul.fr)

### ASSURANCE EMPRUNTEUR

## En changer à tout moment

Après les assurances automobile, habitation et santé, l'UFC-Que Choisir a obtenu une nouvelle victoire (d'étape) avec l'adoption, à l'Assemblée nationale, de la résiliation à tout moment de l'assurance emprunteur. Depuis 15 ans, l'association se bat pour qu'une véritable concurrence joue dans ce domaine trusté par les banques. Malgré des avancées législatives autorisant la substitution durant la première année (changer de contrat au profit d'un autre), ou la « sacralisation » de la résiliation annuelle, le secteur bancaire n'a de cesse de dresser des obstacles au changement. Partant de là, l'UFC-Que Choisir

### Les banques réalisent 68 % de marge

a lancé une action de groupe contre LCL. Car ce marché représente une véritable vache à lait : sur 100 € de prime payés par les assurés, seuls 32 € sont reversés en indemnisation. Autrement dit, les banques réalisent une marge de

68 % ! Un tel niveau est sans égal en assurance : c'est deux à trois fois ce qui se fait en habitation et en automobile. La résiliation à tout moment devrait (enfin !) dynamiser le marché et permettre aux consommateurs d'économiser entre 5 000 et 15 000 € sur la durée du contrat. Soit 550 millions d'euros de pouvoir d'achat libérables par an pour l'ensemble des crédits en cours de remboursement... L'UFC-Que Choisir se mobilise afin que cette mesure soit votée avant la fin du quinquennat. ♦

2022

## Quels seront les scores ?

Si les sondages et les résultats des élections présidentielle et législatives occuperont les esprits en 2022, d'autres scores méritent tout autant notre attention : l'étiquetage nutritionnel simplifié et l'affichage environnemental. Car oui, alors que la bonne information est la base pour une consommation responsable, cette année s'avère décisive quant à la pertinence de celle délivrée au consommateur. La Commission doit se positionner sur le logo nutritionnel européen d'ici à fin 2022. L'UFC-Que Choisir, promotrice du Nutri-Score, compte bien se mobiliser contre le lobby de l'agroalimentaire... qui entend, lui, décrédibiliser, pour ne pas dire diaboliser, ce système dont toutes les études scientifiques soulignent combien il est approprié. La France, premier pays à le recommander, assume aujourd'hui la présidence de l'Union. Elle a donc un rôle clé à jouer. Mais dans quel sens le jouera-t-elle ? Là est toute la question. De même, une indication claire sur l'impact environnemental des produits est indispensable. Parmi les modèles à l'étude, à l'exception du Planet-Score soutenu par notre association, nombreux sont ceux qui font la part trop belle à l'agriculture intensive et ignorent aussi bien les effets délétères des pesticides sur la biodiversité, le bien-être animal et le climat que les bénéfices des autres modes de production plus respectueux de la planète, comme le bio. Pour lequel le ministère de la Transition écologique et l'Ademe se décideront-ils : Planet-Score ou affichage qui fait du *greenwashing* ? Alors, scores ou scoreries européennes et gouvernementales ? Vous savez ce pour quoi nous nous battons à vos côtés. Très bonne année à tous. ♦



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





## GLYPHOSATE

On ne lâche rien!

### Pour une interdiction européenne

Tandis que l'Union européenne (UE) doit se positionner sur le renouvellement ou non de l'autorisation d'utilisation du glyphosate d'ici à fin 2022, l'UFC-Que Choisir donne de la voix avec les consommateurs afin qu'il soit proscriit. En effet, depuis l'alerte lancée en 2015 par le Centre international de recherche sur le cancer (Circ), qui le classe comme cancérigène probable, les preuves de l'omniprésence de ce pesticide dans les aliments et autres produits de grande consommation se sont accumulées. En 2016, une ONG environnementale allemande et nos homologues de Suisse romande déploraient que la totalité des bières analysées en contiennent, à des doses allant jusqu'à 300 fois la limite définie pour l'eau potable ! De même, les tests comparatifs de *Que Choisir* ont décelé du glyphosate dans des articles aussi divers que des couches pour bébé (2018), des mueslis, des steaks de soja (2019) ou du thé (2021).

Comme si cela ne suffisait pas, les quatre États membres – dont la France – chargés de préparer le dossier scientifique pour aider

### Ce pesticide est trop présent au quotidien

les agences réglementaires à trancher ont fait preuve d'un déplorable parti pris, comme l'a révélé l'association Générations futures (lire également p. 56). Ils n'ont retenu qu'une centaine d'études scientifiques indépendantes parmi les 5 000 répertoriées sur le sujet... Par contre, ils ont gardé la totalité des données transmises par les fabricants de pesticides ! Au moment où la France prend la présidence de l'UE pour six mois, et en se rappelant qu'Emmanuel Macron a promis le retrait du glyphosate et une sortie des pesticides, continuons à mettre la pression sur l'exécutif pour obtenir l'interdiction tant attendue. ♦

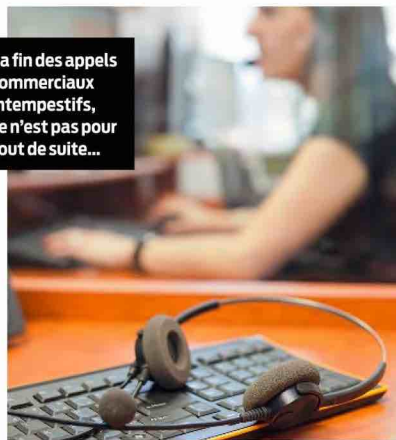
➔ **Signez et partagez la pétition à l'adresse suivante : [Ufcqc.link/petition609](https://ufcqc.link/petition609)**

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

### Politique de la rustine

Décidément, aux grands maux... les petits remèdes. Alors que les appels commerciaux intrusifs et intempestifs n'ont de cesse de perdurer et que le dispositif Bloctel connaît des pannes en série, le gouvernement se refuse à basculer vers une interdiction par défaut du démarchage téléphonique. Cette solution a pourtant été retenue par plusieurs de nos voisins européens, avec des résultats efficaces. Notre exécutif emprunte une autre voie, en multipliant les proscriptions sectorielles, comme il l'a fait pour la rénovation énergétique. Un amendement au projet de loi de finances 2022 a ainsi été annoncé prévoyant la fin du démarchage dans le domaine de la formation, où on a recensé un grand nombre d'arnaques ces derniers mois. Une politique de la rustine ! L'ampleur des

La fin des appels commerciaux intempestifs, ce n'est pas pour tout de suite...



HABRD/ADOBE STOCK

secteurs concernés (fourniture d'énergie, assurances, télécoms, travaux...) et les liaisons dangereuses entre démarchage et litiges de consommation justifiaient la sacralisation d'un véritable droit à la tranquillité, à l'instar de ce qui existe pour les SMS et les courriels. L'UFC-Que Choisir, via la SAS Que Choisir, a lancé un achat groupé de téléphones antidémarchage, qui a permis à 8 000 personnes de se protéger contre ce fléau. Mais pour raccrocher définitivement avec le harcèlement commercial, c'est bel et bien aux pouvoirs publics d'agir. ♦

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

## 70 ANS DE L'UFC-QUE CHOISIR

### La tournée est terminée

**Le camion dédié aux 70 ans de l'UFC-Que Choisir a sillonné la France pendant trois mois, à la rencontre des consommateurs. Les bénévoles des associations locales se sont mobilisés pour des objectifs communs : sensibiliser, présenter nos combats et recruter des adhérents.**

**L**es 70 ans de l'UFC-Que Choisir, c'est fini ! Le van spécialement affrété – et décoré – pour fêter cet anniversaire est rentré au garage le 18 décembre, après avoir fait étape dans 41 villes partout en France. Durant les trois derniers mois de l'année 2021, les bénévoles des associations locales (AL) participantes sont partis à la rencontre des consommateurs. De nombreux échanges sur nos combats passés et présents ont permis

*les pétitions et le bar à eaux ont remporté le plus de succès*», s'enthousiasme, par exemple, l'AL de Besançon (25). Les médias locaux – journaux, radios mais aussi bulletins municipaux – des différentes destinations de la tournée n'ont pas manqué de couvrir ces multiples événements, et le camion a souvent bénéficié d'un emplacement idéal en plein cœur de ville. Certains édiles se sont même déplacés ou ont demandé à accueillir le véhicule en cours d'itinéraire, à l'instar du maire de Montélimar (26). À mi-course, un chauffeur professionnel a pris part à l'aventure et a conduit le van d'étape en étape. Il s'est montré un allié « *punctuel, compétent et très agréable* », souligne l'AL de Limoges (87), qui a par ailleurs rassemblé 18 bénévoles et 8 étudiants en droit pour l'occasion. Une belle mobilisation, qui résume l'engouement général face à cette opération. Innovante, elle a offert un temps de partage privilégié entre AL et consommateurs dans un lieu atypique. Cerise sur le gâteau, en plus de cette tournée, l'adhésion sympathisante a été présentée aux habitants de 25 communes de France. Car la première force de l'UFC-Que Choisir, ce sont ses adhérents ! ♦

### Le van a fait étape dans 41 villes à travers le pays

d'obtenir des centaines de signatures pour chacune des pétitions mises en avant : halte à la TVA sur les taxes, contre le démarchage téléphonique, pour une eau du robinet sans pesticides... Les visiteurs ont également pris le temps de découvrir les diverses animations proposées, comme la découverte de notre application pour smartphone Quelproduit, qui traque les substances indésirables dans les produits alimentaires, cosmétiques et ménagers. « *Le scanathon*,

## RÉSISTANCE

### Ambiance électrique avec Swiss Life

**C**ertaines victoires (ou défaites) cachent des mois de bataille. Parfois, l'envie de baisser les bras gagne des particuliers englués dans un litige. Mais l'appui des associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir leur permet de tenir le coup. Un exemple récent, dont on ne connaît pas encore l'issue, l'illustre parfaitement. Monsieur B. loue des gîtes à des particuliers. En juin 2020, Enedis intervient sur le réseau du hameau où ces biens se situent. Le technicien commet une erreur : une surtension de 380 V occasionne de nombreux dégâts, notamment la destruction des appareils électroménagers de monsieur B. Celui-ci doit contacter sa compagnie d'assurances, lui indique la filiale d'EDF. Le propriétaire débourse 1700 € pour remplacer les équipements détériorés. Mais après la visite d'une experte mandatée par Swiss Life, son assureur, une indemnisation de seulement 380 €, amputée d'une franchise de 211 €, doit lui être versée. La prise en charge nette (169 €, donc !) s'avère dérisoire comparé aux dépenses auxquelles il a dû faire face, mais aussi au tarif de sa police, qui s'élève à 1200 € par an. Depuis, l'adhérent, soutenu par l'UFC-Que Choisir d'Alès, continue à se battre et adresse de multiples courriers à Swiss Life et à Enedis, afin d'obtenir un dédommagement acceptable. Il a, en outre, changé d'assureur et fait appel au médiateur du secteur pour trouver une solution. Résultat, depuis un an et demi, il n'a reçu aucune réponse de ses interlocuteurs, si ce n'est que Swiss Life lui réclame le paiement de ses contrats, pourtant résiliés en bonne et due forme. Espérons, pour monsieur B., que son dossier pourra bientôt rejoindre la case des litiges résolus (lire p. 15). ♦



**L'UFC-Que Choisir défend notamment une consommation plus vertueuse.**

TUCUMAN

**UFC-QUE CHOISIR D'ALÈS (30)**



## LITIGES RÉSOLUS

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

### CANAL+

## Une rétractation qui ne passe pas

À la suite d'un démarchage de Canal+, madame B. souscrit l'offre proposée. Après réflexion, elle estime que ce service ne présente pas d'intérêt. Elle ne répond pas aux courriels relatifs à son ouverture de compte et au débit automatique. Elle avertit la chaîne qu'elle a changé

d'avis durant le délai légal de 14 jours, via son site web avec une confirmation par mail. La société effectue pourtant des prélèvements, que la consommatrice bloque. Relancée, elle contacte l'UFC-Que Choisir de Maine-et-Loire, qui lui conseille de rappeler à Canal+ qu'une rétractation envoyée par voie électronique est valable. L'opérateur poursuivant ses demandes de règlement, l'association locale intervient directement auprès de lui. Il procède enfin à la mise en œuvre de la résiliation et à l'annulation des paiements. ♦

**UFC-QUE CHOISIR  
DE MAINE-ET-LOIRE (49)**



DENIS/REA

### LOCATAIRE VERSUS PROPRIÉTAIRE

## Des arguments moisiss

Quand il emménage, en 2015, dans l'appartement qu'il vient de louer, monsieur C. n'émet aucune réserve sur l'état des lieux d'entrée, le logis ayant été fraîchement repeint. Mais, au bout de six mois, il remarque des moisissures autour de la fenêtre de sa chambre. Il prévient immédiatement son bailleur, une agence immobilière, qui ne réagit qu'après plusieurs relances. En 2018, des artisans viennent enfin recouvrir les traces avec de la peinture et effectuer quelques aménagements sur la VMC. Au moment où le locataire quitte ce logement, en août 2019, une nouvelle marque dans le séjour, derrière un meuble, est révélée. L'agence stipule, sur l'état des lieux de sortie : « Traces d'humidité sur mur gauche fenêtre. » Deux mois plus tard, monsieur C. s'impatiente : son dépôt de



garantie ne lui a toujours pas été restitué. Le bailleur lui annonce alors qu'il ne lui sera pas intégralement rendu, car il incombait au consommateur de remettre le mur du séjour en état. Opposé à ce constat, ce dernier se tourne vers l'UFC-Que Choisir d'Orléans. L'association locale (AL) confirme au bailleur que le locataire ne peut être tenu responsable des traces de moisissure en raison de la défectuosité de la ventilation et de la rétention d'humidité dans l'habitat. La somme entière finit par être versée à l'adhérent, soit 755,91 €, mais non augmentée des pénalités, à savoir 10 % du loyer mensuel par mois de retard (art. 22 de la loi du 6/07/1989). L'UFC-Que Choisir d'Orléans réclame dès lors ce dû restant, avec succès. ♦

**UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)**

## REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



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

des consommateurs avec plus de 140 000 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), onglet « Combats et litiges »).

### A MEUBLEMENT

## Ikea double la mise

Madame G. fait l'acquisition d'un canapé chez Ikea. Elle choisit le règlement en trois fois sans frais, pour un montant de 291,82 € à étaler sur les mois d'avril, de mai et de juin 2021. Quelque temps plus tard, en épluchant son relevé de compte, elle constate que chaque mensualité a été prélevée à deux reprises. En d'autres termes, elle paie le double chaque mois ! Déclarée débitrice par sa banque, LCL, qui lui demande de payer des agios, elle fait appel à l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine. L'association locale adresse un courrier à l'enseigne et à l'établissement financier. Le procédé est efficace : madame G. est remboursée des sommes indûment débitées, et la banque annule les frais occasionnés par le découvert. ♦

**UFC-QUE CHOISIR  
DU VAL-DE-SEINE (78)**



## CHOCOLAT DURABLE

# Une étiquette, et après ?

Labels et industriels s'engagent à préserver les forêts ou à rémunérer correctement les producteurs de cacao. Notre enquête montre qu'il y a encore du chemin à parcourir.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **DOMITILLE VEY**

**D**éforestation, plantations illégales en zones protégées, conditions de travail et rémunération des cacaoculteurs indécentes... Savoir d'où provient le cacao est devenu un enjeu environnemental, social et économique (les trois piliers de la durabilité). Si sa production repose sur quelque 5 à 6 millions d'exploitants, une dizaine de multinationales dominent le marché. Outre les marques connues (Mars, Hershey, Mondelez, Nestlé, Lindt & Sprüngli, Ferrero...), les négociants de matières premières agricoles (Cargill, Olam...) et les industriels de la transformation (comme Barry Callebaut) sont à la manœuvre pour faire baisser le prix des fèves, au détriment des planteurs, dont plus de la moitié vit sous le seuil de pauvreté.

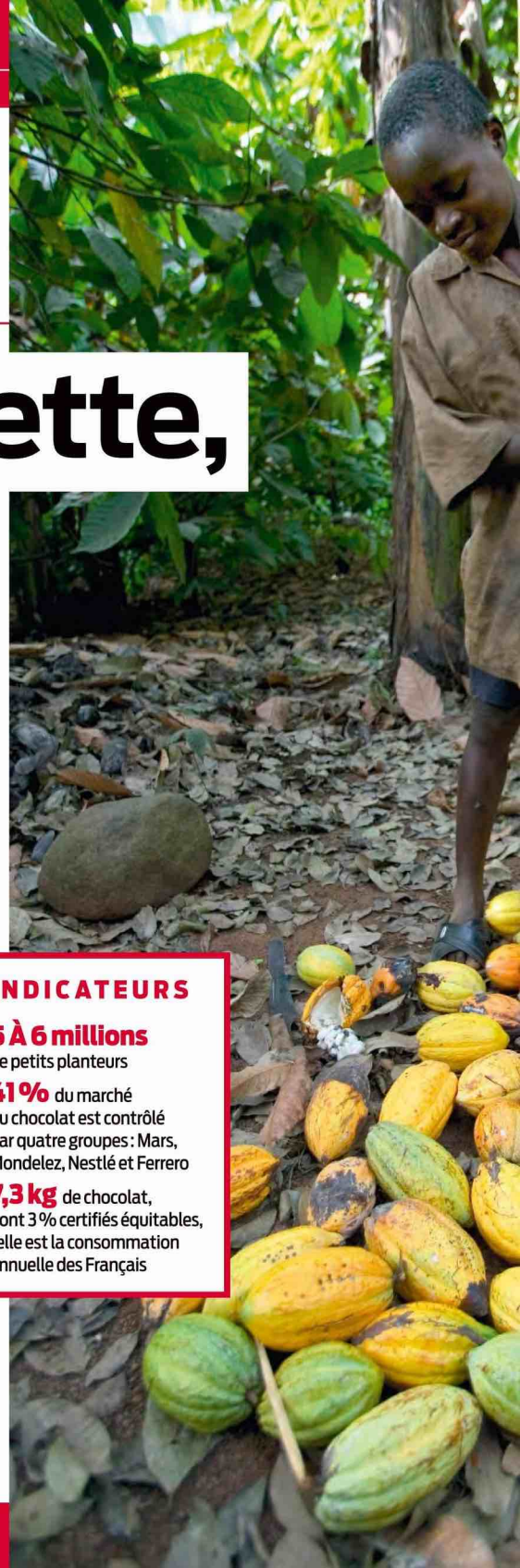
Jugés en partie responsables de ce désastre écologique et humain, ces grands groupes ont réagi en lançant des initiatives. Mais quand ils affirment que, désormais, 100 % des volumes achetés sont traçables, et déclarent s'engager sur un cacao entièrement durable d'ici à 2025, leur crédibilité est faible. « Ils développent des projets pilotes sur le terrain, mais ces derniers ne représentent qu'une part infime de leurs approvisionnements », tranche Frédéric Amiel, coordinateur général de l'ONG Les amis de la Terre<sup>(1)</sup>. La grande majorité du cacao continue à être achetée par les pisteurs (des petits intermédiaires locaux) en « bord de champ ». Seulement 20 % des récoltes sont revendues par des coopératives de planteurs. Cette production passe de main en main avant d'être chargée dans des cargos puis déversée en vrac dans des hangars d'Anvers ou d'Amsterdam. « Garantir une traçabilité à 100 %,

### INDICATEURS

**5 À 6 millions**  
de petits planteurs

**41 %** du marché  
du chocolat est contrôlé  
par quatre groupes : Mars,  
Mondelez, Nestlé et Ferrero

**7,3 kg** de chocolat,  
dont 3 % certifiés équitables,  
telle est la consommation  
annuelle des Français





## DE QUOI PARLE-T-ON ?

### # La durabilité

désigne une organisation de la société qui permet de répondre à ses besoins sans compromettre ceux des générations futures. Elle repose sur trois piliers : l'environnement, le social et l'économie.

### # Le commerce

**équitable** s'appuie sur des circuits courts et transparents, ainsi que sur une juste rétribution des producteurs et des travailleurs.

### # La traçabilité

d'un aliment est la possibilité d'identifier son origine et de suivre son parcours, de sa production à sa commercialisation.

*c'est compliqué*», admet un salarié de Ferrero, lors du Salon du chocolat de Paris, en octobre 2021. En « *se fournissant sur le marché mondial, il n'est pas possible de connaître l'origine des fèves* », confirme un concurrent. D'autant que, dans les pays exportateurs, les cadastres sont parfois inexistantes, les routes, en mauvais état et les services bancaires, limités.

Les géants du chocolat n'ont aucun intérêt à voir les planteurs s'organiser afin de négocier les prix. Pour ces firmes, le cacao constitue une « commodité agricole », à l'instar des céréales ou du sucre. Produit en masse, à bas coût et coté en Bourse, il fait l'objet d'une spéculation effrénée. D'ailleurs, certaines multinationales n'hésitent pas à bloquer les tentatives de régulation du marché. L'an dernier, deux d'entre elles, Mars et Hershey, ont été accusées d'avoir fait capoter la décision des gouvernements ivoirien et ghanéen (62 % de la production mondiale à eux deux) d'instaurer une prime au producteur de 400 \$ la tonne, appelée Différentiel de revenu décent. Les deux sociétés se sont finalement engagées à la verser. Un petit fabricant résume : « *Le chocolat est un produit plaisir, mais la filière est sale* ». Elle ne pourra pas le rester indéfiniment.

## Pauvreté et déforestation sont liées

La pression des opinions publiques l'oblige en effet à relever deux défis majeurs : sortir les cultivateurs de la misère et stopper le déboisement intensif, auquel le cacao contribue beaucoup. Les acteurs du commerce équitable plaident pour améliorer avant tout la situation des planteurs, car « *il existe un lien fort entre le niveau de pauvreté et la déforestation* », rappelle Romain Valleur, chargé de programme de l'ONG Agronomes & vétérinaires sans frontières. Il est plus facile de se lancer dans une production durable en agroforesterie si le budget quotidien est bouclé. Les articles labellisés – Fairtrade/Max Havelaar, Symbole des producteurs paysans (SPP), Fair for Life, WFTO, Biopartenaire... – ont d'ailleurs le vent en poupe auprès des consommateurs, en dépit de leurs prix plus élevés. Les ventes de chocolat équitable ont été multipliées par trois en France entre 2017 et 2020, passant de 5 000 à 14 000 tonnes.

Il reste toutefois du chemin à parcourir : seulement 3 % du chocolat est certifié. « *Le pari est de créer une nouvelle norme, plus exigeante, dans la filière* », explique Blaise Desbordes, directeur général de Max Havelaar France. Le bio monte aussi en puissance, souvent associé à un label équitable. Malgré cela, les progrès sont lents et la lutte contre la déforestation n'est pas assez cadrée. À peine 8 % des volumes mondiaux sont labellisés, et le niveau de vie des agriculteurs demeure très bas. Des critiques récurrentes visent notamment la certification la plus connue, Max Havelaar – le prix qu'elle garantit, trop faible, a été récemment augmenté de 20 % en réponse aux reproches.

Les grands groupes veulent faire savoir qu'ils agissent aussi. Mais ils ont trouvé une parade afin de ne pas s'engager avec un label équitable : ils soutiennent plutôt la principale certification environnementale, Rainforest Alliance-UTZ, moins contraignante. Ainsi, Nestlé, qui avait fait une incursion chez Max Havelaar pour ses barres KitKat en 2016, en est sorti dès 2020 pour se tourner vers... Rainforest. Or, ce label se concentre

&gt;&gt;&gt;





## Les marques bio s'en

>>> sur la durabilité environnementale en négligeant le social. Son cahier des charges, très standardisé, convient aux grandes exploitations. Il vise à intensifier la culture, si besoin à l'aide d'engrais, pour éviter tout défrichage massif. Cependant, selon un rapport de l'Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri) de 2019, sa mise en œuvre sur le terrain est « très incomplète », et les contrôles, déficients. « Ces deux démarches [commerce équitable et environnement] peinent à transformer la filière et à répondre aux réels moteurs de déforestation », souligne l'étude. Elles doivent donc se montrer plus ambitieuses. L'idéal serait de les combiner avec le bio, mais il faudrait qu'elles abandonnent la pratique de « bilan massique », qui autorise les industriels à mêler ingrédients certifiés et non certifiés lors du transport et de la fabrication. Si, par exemple, le mélange intègre 1 % de fèves labellisées, 1 % des tablettes afficheront un logo. Or, ces dernières risquent fort de ne contenir que du cacao tout-venant...

À côté de ces certifications, des initiatives portées par de petits chocolatiers se développent. Ces derniers misent sur la qualité des fèves ou une relation commerciale directe avec les cultivateurs pour faire bouger les choses, à leur échelle. C'est le but que s'est fixé Christophe Bertrand, qui dirige l'enseigne Reine Astrid à Savigny-sur-Orge (91). « Il est indispensable de bien maîtriser le séchage et la fermentation des graines, qui ont lieu sur place, dans les pays producteurs, immédiatement après la récolte, expose-t-il dans son atelier, entouré de sacs gonflés de fèves venant des Philippines, d'Inde et du Cameroun. Davantage que la variété ou le terroir, ce sont ces étapes qui conditionnent l'intensité et la qualité des arômes du chocolat. Or, 90 % du cacao est mal fermenté, voire ne l'est pas du tout ; il faut alors neutraliser l'acidité par la torréfaction et combler l'absence de goût avec des arômes. »

### La traçabilité, un défi

Afin de s'assurer des matières premières de qualité, lui et ses confrères membres de l'association Chocolatiers engagés ont contribué à la création d'une coopérative agricole au Cameroun, en 2017. Cette dernière a investi dans des caisses en bois, qui favorisent une meilleure fermentation que la pratique traditionnelle au sol. L'initiative a fait des émules dans le pays, et six structures similaires ont vu le jour depuis. « Nous établissons un prix minimal avec elles. Cette année, je paie mes fèves 1 650 francs CFA/kilo (2,50 €) au Cameroun, soit deux fois plus cher que les plus gros acheteurs, et quatre fois plus que le "bord de champ". Notre coopérative colombienne, elle, a demandé 13 500 pesos (3 €), alors que les tarifs dans le pays s'élèvent, en moyenne, à 9 000 pesos (2 €) », ajoute Christophe Bertrand.

Aurélien et Claire Ducloux, fondateurs de la chocolaterie La Baleine à cabosse à Marseille (13), revendiquent faire partie du mouvement *Bean to bar* (de la fève à la tablette, en français). L'un de ses engagements ? La fabrication des chocolats à partir de deux ingrédients seulement – des cacaos fins peu torréfiés et du sucre. Le couple fait appel à une « sourceuse » >>>





# ENT DURABILITÉ agent davantage

Nous avons classé les 23 tablettes de chocolat noir testées (lire p. 21) en trois catégories, selon les engagements figurant sur leurs emballages. Les plus vertueuses cumulent certifications bio et équitable, toutes deux validées par un tiers indépendant.

## CARTON ROUGE

Ces produits n'affichent aucun engagement pour la durabilité. Carré suisse indique une origine, Madagascar, et trois variétés, criollo, trinitario et forastero – un premier pas vers la traçabilité. À l'inverse, la mention « Afrique » de Poulain est floue : c'est le cas des deux tiers du cacao

mondial ! Les trois autres tablettes ne mentionnent aucune provenance. Intermarché précise seulement que « la pâte de cacao et le beurre de cacao ne sont pas français ». No comment...

### TABLETTES SANS LABEL

- 1 **Marque Repère Equador** (E.Leclerc) Noir extra 72 % cacao (sans origine)

- 2 **Poulain Fine & gourmande** noir 70 % (origine Afrique)
- 3 **Les créations producteurs et commerçants** (Intermarché) L'envoûtant chocolat noir 70 % (sans origine)
- 4 **Leader Price** Chocolat noir 70 % cacao (sans origine)
- 5 **Carré suisse** Chocolat extra noir 70 % (origine Madagascar)

## PEUT VRAIMENT MIEUX FAIRE

Auchan et Casino sont certifiés UTZ, et Nestlé, Rainforest. Nous avons déclassé ces certifications par rapport au commerce équitable au regard des insuffisances sur la rétribution des planteurs et la lutte contre la déforestation (cahier des charges en refonte). Quant aux programmes des entreprises, ils sont élaborés en interne et opaques. Leur efficacité sur l'amélioration des revenus des cultivateurs n'est,

en outre, pas démontrée. Certains industriels nous ont néanmoins affirmé verser des primes.

### TABLETTES AVEC OU SANS LABEL

- 1 **Nestlé** Les recettes de l'atelier Incoa 70 % de cacao, Cocoa Plan + Rainforest (sans origine)
- 2 **Carrefour** Sélection noir 72 % cacao, Transparence cacao de Cémoi (sans origine)
- 3 **C'est qui le patron ?!** Chocolat noir 70 %, Transparence cacao de Cémoi (origine Côte d'Ivoire)
- 4 **U** Chocolat noir 72 % de cacao,

Transparence cacao de Cémoi (origine Côte d'Ivoire) 5 **Cémoi** Noir 72 % cacao, bio, Transparence cacao (origine Équateur) 6 **Casino** Noir dégustation 70 % cacao intense, UTZ (sans origine) 7 **Auchan** 70 % noir (bio), UTZ (sans origine) 8 **Côte d'or** 70 % noir extra, Cocoa Life de Mondelez (sans origine) 9 **Nestlé** Les recettes de l'atelier juste 3 ingrédients 70 % cacao, Cocoa Plan + Rainforest (origines Afrique de l'Ouest et Équateur) 10 **Lindt** Excellence 70 % cacao, Lindt & Sprüngli Farming Program (sans origine)

## PLUTÔT BONS ÉLÈVES

Tous ces chocolats sont certifiés commerce équitable ; attention, pour le Fin carré, cela ne concerne que les fèves. Ils sont presque tous bio. Côté traçabilité, les marques Ethiquable et Alter Eco sont les plus transparentes : elles précisent le pays d'où les fèves proviennent et les coopératives de planteurs qui les fournissent. Ethiquable indique, en outre, la variété. Artisans du monde et Naturalia assemblent plusieurs origines.

Biocoop se contente de citer un continent (l'Amérique latine, d'où est issue la majorité du cacao équitable). Fair, Kaoka et Lidl n'annoncent, elles, aucune origine.

### TABLETTES AVEC LABEL

- 1 **Biocoop** 70 % chocolat noir (bio), Fairtrade/Max Havelaar (origine Amérique latine)
- 2 **Artisans du monde** Chocolat noir 58 % cacao (bio), WFTO (origines Bolivie, République dominicaine, Pérou et Équateur)
- 3 **Kaoka** Noir 70 % cacao (bio),

Biopartenaire (sans origine) 4 **Ethiquable** Pérou 70 % (bio), SPP (origine Pérou, coopérative CEPROAA) 5 **Fin carré** (Lidl) Noir intense 74 % cacao, Fairtrade/Max Havelaar uniquement pour les fèves de cacao (sans origine). 6 **Naturalia** Chocolat noir dégustation 71 % cacao (bio), Fairtrade/Max Havelaar (origines Tanzanie, Saint-Domingue et Pérou) 7 **Fair** Chocolat noir 70 % de cacao (bio), Fairtrade/Max Havelaar (sans origine) 8 **Alter Eco** 75 % Pérou (bio), Fair for Life (origine Pérou, coopérative Acopagro)

>>> de la société Cacao Latitudes, Justine Chesnoy, pour dénicher des fèves d'exception. Elle leur livre des informations gages de transparence : noms des coopératives et des producteurs, quantité livrée et prix payé. « *La traçabilité des fèves constitue un défi, explique Aurélien Ducloux. Même à notre petit niveau, nous n'arrivons pas encore à la garantir à 100%. Et elle a un coût.* » L'enjeu est connu de la filière industrielle, qui utilise surtout du cacao tout-venant (95 % des volumes mondiaux). Depuis une dizaine d'années, les multinationales ont mis en place divers programmes : Cocoa Horizons (Barry Callebaut), Cocoa Life (Mondelez), Cacao Responsable (Mars), Farming Program (Lindt & Sprüngli) ou encore Cocoa Plan (Nestlé). Elles y ont injecté des millions d'euros : Mars assure avoir investi 1 milliard d'euros sur 10 ans, Mondelez, 40 millions par an... Des sommes considérables, mais à relativiser au regard des montants globaux en jeu. Pourquoi développent-elles ces dispositifs plutôt que de s'appuyer sur des labels reconnus ? Pour mettre l'accent sur les actions qui les intéressent : appui à la productivité des plantations et à la qualité des fèves, formation technique des cultivateurs, cartographie et géolocalisation des parcelles...

### Le consommateur a un rôle à jouer

Des invocations, un vocabulaire emprunté au commerce équitable, mais dans la réalité, des projets ponctuels ou optionnels. « *Il y a eu un hold-up sur la durabilité et l'équitable*, juge Sylvestre Awono, salarié d'un transformateur. *Les grands groupes montent des programmes de traçabilité, de data, puis changent le terme "traçable" en "durable" dans leurs discours. Et ils n'ont rien donné de plus aux planteurs.* » Les niveaux d'exigence fluctuent de l'un à l'autre mais, dans tous les cas, ces engagements « *ne peuvent se substituer aux certifications Rainforest Alliance et Fairtrade* », selon une étude du Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement (Cirad) de 2020 (lire le classement durabilité p. 19). « *Les très grosses entreprises sont coincées par la dimension de leur appareil industriel*, souligne Frédéric Amiel. *Par exemple, Nestlé possède quatre usines pour l'Europe, une taille trop importante pour mettre en œuvre une réelle traçabilité. Elle essaie toutefois sur certaines recettes, comme sa gamme Les recettes de l'atelier. Mais c'est plus facile pour des plus petits de se démarquer.* »

## Les cacaoculteurs restent insuffisamment rémunérés



La maîtrise du séchage (ci-contre) et de la fermentation des fèves de cacao détermine la qualité des arômes.

À l'instar du français Cémoi, qui s'approvisionne en direct. « *Nous travaillons en Côte d'Ivoire avec une centaine de coopératives*, déclare Antoine Resk Diomandé, responsable RSE. *Il existe sept centres de fermentation, où les cacaoculteurs viennent livrer et où ils sont identifiés. Il y a une triple traçabilité : par usine, par coopérative et par agriculteur. Certes, c'est insuffisant. Le planteur devrait être mieux rétribué et le consommateur, accepter de dépenser plus.* » Pour accroître significativement le revenu des exploitants, il faudrait doubler le prix d'achat des fèves. Une

tablette ne se renchérirait que de 4 à 8 % – voire moins si distributeurs et marques se montraient moins gourmands. Le bureau d'études Basic a calculé que 46 % de la plus-value sur une tablette de chocolat noir va au fabricant, 41 % au distributeur... et moins de 1 % au planteur !

Un rééquilibrage est indispensable. Mais ça progresse : l'Initiative française pour un cacao durable (Frisco) a été signée, en octobre, entre le gouver-

nement, des ONG et le Syndicat du chocolat représentant les fabricants et des distributeurs. Les entreprises s'y engagent à mieux payer les cacaoculteurs, à lutter contre le travail des enfants et à prouver que leur cacao ne vient pas de zones déboisées. Le mois suivant, la Commission européenne a proposé une réglementation visant à enrayer la déforestation. Les ONG redoutent néanmoins le greenwashing. « *Pour faire vraiment évoluer les pratiques, il faudrait que le pays d'origine soit mentionné sur les emballages*, suggère Christophe Bertrand. *Dès lors, les fabricants seraient contraints de mieux tracer les volumes et de les réduire, et les pays producteurs, incités à améliorer la qualité afin de mieux vendre leur origine. Une vraie transparence consisterait aussi à indiquer le prix payé aux planteurs.* » Chiche ?

(1) Auteur de Petite histoire de la mondialisation à l'usage des amateurs de chocolat. Éditions de l'Atelier, 2021.

## DÉGUSTATION De la noisette aux fruits rouges

**A**vant de goûter, prenez une gorgée d'eau pour laver la bouche. Croquez dans le chocolat en deux temps. Puis frottez la langue contre le palais. Fermez les yeux afin de percevoir les arômes : l'acidité, les nuances de fruits, de miel, de café... « *La torréfaction fait ressortir les notes "brunes" du cacao :*

*amande, café... Quand il est cru, il a un goût plus végétal, boisé, mousseux* », décrit Christophe Bertrand, maître chocolatier. Le cacao cultivé en Afrique, essentiellement le forastero, nécessite une torréfaction longue pour atténuer son amertume. Les variétés latino-américaines trinitario

et criollo révèlent des saveurs plus florales, tandis que celles de Madagascar offrent des arômes de fruits rouges. Des cacaoyers plus confidentiels existent, comme le CCN 51, un hybride très productif qui prend son essor en Amérique latine, le nacional en Équateur, l'amelonado à São Tomé...







# TEST Trop d'ingrédients superflus !

Les teneurs en cacao et en beurre de cacao sont respectées dans les chocolats testés, mais trop d'entre eux contiennent des additifs, des arômes et autres ingrédients n'ayant rien à faire là.

## 23 TABLETTES DE CHOCOLAT NOIR

|    |   | POURCENTAGE DE CACAO DÉGUSTATION |     |       |     |     |     | PUR BEURRE DE CACAO CONTAMINANTS |  | ÉTIQUETAGE DE CACAO INGRÉDIENTS |  | APPRÉCIATION GLOBALE |             | PRIX AU KG |       |
|----|---|----------------------------------|-----|-------|-----|-----|-----|----------------------------------|--|---------------------------------|--|----------------------|-------------|------------|-------|
|    |   |                                  |     |       |     |     |     |                                  |  |                                 |  |                      | Note sur 20 |            | €     |
| 1  | LINDT EXCELLENCE 70 % CACAO   | ★★★                              | ★★  | ★★★   | ★★★ | ★★★ | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 16,1        | ★★★        | 14,20 |
| 2  | ARTISANS DU MONDE CHOCOLAT NOIR 58 % CACAO  | ★★★                              | ★★  | ★★★   | ★   | ★★★ | ★★  |                                  |  |                                 |  |                      | 16          | ★★         | 23,90 |
| 3  | ETHIQUABLE PÉROU 70 %   | ★                                | ★★  | ★★★   | ★★★ | ★★★ | ★★★ |                                  |  |                                 |  |                      | 15,4        | ★★         | 28,60 |
| 4  | CARRÉ SUISSE CHOCOLAT EXTRA NOIR 70 %   | ★★                               | ★★  | ★★    | ★★★ | ★★★ | ★★  |                                  |  |                                 |  |                      | 15,2        | ★★         | 39    |
| 5  | NESTLÉ LES RECETTES DE L'ATELIER JUSTE 3 INGRÉDIENTS 70 % CACAO                       | ★                                | ★★  | ★★★   | ★★★ | ★★★ | ★★  |                                  |  |                                 |  |                      | 14,9        | ★★         | 19,90 |
| 6  | AUCHAN 70 % NOIR  | ★★★                              | ★   | ★     | ★   | ★★  | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,7        | ★★         | 10,70 |
| 7  | NATURALIA CHOCOLAT NOIR DÉGUSTATION 71 % CACAO  | ★                                | ★★★ | ★★★   | ★★  | ★★★ | ★★★ |                                  |  |                                 |  |                      | 14,7        | ★★         | 18,50 |
| 8  | BIOCOOP 70 % CHOCOLAT NOIR  | ★★                               | ★★  | ★     | ★★★ | ★★★ | ★   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,6        | ★★         | 16,65 |
| 9  | CASINO NOIR DÉGUSTATION 70 % CACAO INTENSE  | ★★                               | ★★★ | ★★★   | ★★★ | ★   | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,6        | ★★         | 11,05 |
| 10 | ALTER ECO 75 % PÉROU  | ★                                | ★★★ | ★★★   | ★   | ★★★ | ★★★ |                                  |  |                                 |  |                      | 14,5        | ★★         | 29,20 |
| 11 | LEADER PRICE CHOCOLAT NOIR 70 % CACAO   | ★★                               | ★★★ | ★★    | ★★★ | ★   | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,5        | ★★         | 9,80  |
| 12 | CARREFOUR SÉLECTION NOIR 72 % CACAO   | ★★                               | ★★  | ★★★   | ★★★ | ★★  | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,5        | ★★         | 10,25 |
| 13 | LES CRÉATIONS PRODUCTEURS ET COMMERÇANTS (INTERMARCHÉ) L'ENVOÛTANT CHOCOLAT NOIR 70 % | ★★                               | ★★  | ★★    | ★★★ | ★★  | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,5        | ★★         | 7,90  |
| 14 | FAIR CHOCOLAT NOIR 70 % DE CACAO  | ★                                | ★★★ | ★★    | ★★★ | ★★★ | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,4        | ★★         | 10,40 |
| 15 | KAOKA NOIR 70 % CACAO   | ★                                | ★★★ | ★★★   | ★   | ★★★ | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,3        | ★★         | 23    |
| 16 | C'EST QUI LE PATRON ?! CHOCOLAT NOIR 70 %   | ★                                | ★★  | ★★★   | ★★★ | ★★  | ★★  |                                  |  |                                 |  |                      | 14,1        | ★★         | 12    |
| 17 | CÉMOI NOIR 72 % CACAO   | ★                                | ★★★ | ★★★   | ★   | ★★★ | ★★  |                                  |  |                                 |  |                      | 14,1        | ★★         | 22,11 |
| 18 | POULAIN FINE & GOURMANDE NOIR 70 %  | ★★★                              | ★★  | ★★★   | ★★★ | ■   | ★   |                                  |  |                                 |  |                      | 14,1        | ★★         | 14,25 |
| 19 | U CHOCOLAT NOIR 72 % DE CACAO   | ★                                | ★★★ | ★★★   | ★★★ | ★★  | ★★  |                                  |  |                                 |  |                      | 13,6        | ★★         | 8,40  |
| 20 | MARQUE REPÈRE EQUADOR (E.LECLERC) NOIR EXTRA 72 % CACAO                               | ★★                               | ★★  | ■     | ★★★ | ★   | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 13,1        | ★★         | 7,90  |
| 21 | 70 % NOIR EXTRA CÔTE D'OR   | ★★                               | ★★  | ★★★   | ★★★ | ■   | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 12,8        | ★★         | 16,45 |
| 22 | FIN CARRÉ (LIDL) NOIR INTENSE 74 % CACAO  | ■                                | ★★  | ★★    | ★★★ | ★   | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 11,8        | ★          | 7,90  |
| 23 | NESTLÉ LES RECETTES DE L'ATELIER INCOA 70 % CACAO                                     | ■                                | ★★  | n. a. | ★★★ | ★★★ | ■   |                                  |  |                                 |  |                      | 11,7        | ★          | 34,41 |

\*\*\* très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.a.: non applicable



**Dégustation** Un jury a goûté en aveugle les 23 tablettes sélectionnées. Celles ayant obtenu un bon score offrent des saveurs variées : cacaoées pour l'une, de fruits frais ou secs pour d'autres, et même florales ou épicées. Les 11 références les moins appréciées (elles ont ★ ou ■) expriment des notes acides, amères ou astringentes, voire animales ou alcooliques. La dégustation ne confirme pas toujours les arguments mis en avant sur les emballages, à l'instar du « *goût subtil et fruité* » du Nestlé Incoa, que notre panel n'a pas retrouvé. Ce chocolat est fabriqué exclusivement à partir du contenu de la cabosse ; le cacao et le beurre sont tirés des fèves, et le sucre est apporté par la pulpe entourant les graines. Ce produit s'avère moins sucré et plus gras que les autres, et son goût, peu marqué avec une note alcoolique.



**Contaminants** Nos analyses révèlent la présence de certaines de ces substances, dans des proportions attendues. Les teneurs en cadmium sont toutes inférieures à la limite réglementaire. Concernant les huiles minérales, les hydrocarbures aromatiques polycycliques, l'ochratoxine A (une mycotoxine) et 500 résidus de pesticides, les taux sont largement sous les seuils autorisés, voire non quantifiables.



**Pourcentage de cacao** Si l'on prend en compte les incertitudes de mesures, la quasi-totalité des références se montrent à peu près conformes au pourcentage indiqué sur l'emballage. Une exception : l'Equador de E.Leclerc s'avère en dessous des 72 % annoncés.



**Pur beurre de cacao** Les Français sont des puristes : ils ne veulent que du beurre de cacao dans leurs chocolats, à l'exclusion de toute autre matière grasse végétale. Selon les résultats de notre laboratoire, la plupart des fabricants respectent ce souhait.



**Ingrédients** Sept des références testées comportent de la lécithine, un émulsifiant. Le Poulain intègre aussi du maltitol, un édulcorant. Ces deux additifs sont classés tolérables dans notre appli pour smartphone Quelproduit. Des arômes ont, en outre, été ajoutés dans 10 tablettes.

D'autres ingrédients sont parfois utilisés : cacao maigre, poudre de cacao dégraissée, lait écrémé... Or, aucun n'est indispensable. Les fabricants s'en servent pour améliorer à moindres frais le goût du cacao issu de fèves de qualité insuffisante, ou ayant subi une torréfaction trop forte.



## CLAUDINE PAGNI

reproche à deux avocats qu'elle avait sollicités de ne pas avoir fait ce qu'il fallait dans ses litiges.



Certains particuliers n'hésitent pas à engager la responsabilité de leur avocat lorsqu'ils estiment que ce dernier a commis des erreurs dans la conduite de leur dossier. Une procédure codifiée, soumise à une prescription de cinq ans.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**



Claudine et son mari ont eu affaire à deux avocats. Le premier n'a pas respecté une date butoir, le second n'a pas fourni les pièces nécessaires à un expert judiciaire.

## 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](https://twitter.com/UFCquechoisir)

G. LEFRANÇOIS/ANDIA

# AVOCATS

## La cliente attaque

**D**es clients qui ne cessent de les contacter, de leur dire comment mener le dossier, de les harceler... Tous les cabinets d'avocats en connaissent. Mais Claudine Pagni, 73 ans, n'est pas comme ça ! Dans deux affaires portées par deux avocats différents, elle a laissé faire. Tout en fournissant, affirme-t-elle, tous les moyens utiles à sa défense. Aujourd'hui, avec le recul, assise, dans sa maison d'Orsan (30), derrière des piles de documents sortis de sacs de courses, elle regrette fortement de ne pas avoir agi. À l'entendre, ses défenseurs ont commis de lourdes erreurs qui ont « plombé » les procédures.

### — Conseiller financier négligent

La première affaire remonte au début des années 2000. Avec son mari, dépanneur de téléviseurs, Claudine a réussi à mettre 180 000 € de côté. Les époux rencontrent un conseiller en patrimoine de Marseille (13), qui leur propose de placer cet argent, en toute légalité, sur un compte au Luxembourg. Le ménage lui donne procuration pour qu'il s'occupe de tout, notamment de la gestion courante du compte. Au départ, le rendement est bon. Chaque année, Claudine encaisse les intérêts. Mais en 2008, les Bourses mondiales s'effondrent. En lisant son relevé, la retraitée constate que ses économies se sont évaporées : le capital ne s'élève plus qu'à 25 000 € ! Ayant pressenti que la situation économique allait se dégrader, la banque luxembourgeoise avait pourtant alerté le financier, assure-t-elle, en lui recommandant de réorienter le placement. Il n'en a rien fait, manquant à son devoir de conseil. Pendant plusieurs mois, Claudine va alors tenter de trouver un arrangement pécuniaire avec lui. En vain. Début 2010, elle confie le dossier à M<sup>e</sup> L., avocat dans le ressort de la cour d'appel de Nîmes (30).

### — Manque de diligence

« Lors du premier rendez-vous, se souvient Claudine, je lui ai remis les pièces nécessaires et versé des honoraires. » Le temps passe. Aucune nouvelle. Son défenseur (qui n'exerce plus) finit par déposer une assignation contre le conseiller patrimonial en... juillet 2011. Le tribunal fixe une date butoir pour le dépôt de ses conclusions. « Mon avocat ne l'a pas respectée. J'ai été déboutée », relate la septuagénaire. Elle reprend donc son dossier, qu'elle passe à M<sup>e</sup> H., autre robe noire locale. « Las, malgré le travail que ce dernier a effectué, on n'a pas pu rétablir la situation, déplore Claudine. En 2014, 15 jours après l'audience – ce qui est un record ! –, la cour d'appel de Nîmes a rendu un arrêt confirmant le premier jugement. Elle n'a pas retenu les nouveaux éléments fournis (lire l'encadré p. 23). Puis le pourvoi en cassation n'a rien changé. » L'affaire étant définitivement perdue, la retraitée engage la responsabilité de son premier défenseur (lire l'encadré p. 23). Le bâtonnier de Nîmes est saisi en novembre 2019. Après plusieurs échanges, il transmet

## Le bâtonnier n'est-il pas enclin à naturellement protéger ses pairs mis en cause ?





À chaque fois que les époux ont tenté un recours contre leur défenseur, le délai de prescription leur a été opposé.

le dossier à la Société de courtage des barreaux (SCB). Dans un premier temps, celle-ci refuse de solliciter l'assurance professionnelle de l'avocat, la MMA. Les arguments avancés? Contrairement à ce que prétend M<sup>me</sup> Pagni, les éléments fournis en appel auraient bien été examinés et, surtout, la prescription de cinq ans, applicable aux recours contre les avocats, est dépassée. Ce que confirmera la MMA, finalement appelée: «*La mission de M<sup>r</sup> L. s'est terminée le 31 octobre 2014.*» La requérante avait donc jusqu'au 31 octobre 2019 pour agir. Or, selon le courtier et l'assureur, M<sup>me</sup> Pagni n'a engagé, durant toute cette période, aucune démarche susceptible d'interrompre la prescription. «*C'est faux!*, dément Claudine, en nous montrant, entre autres, les divers courriers expédiés dans les délais au bâtonnier. *Je me suis à nouveau tournée vers lui il y a quelques mois, mais il a sifflé la fin de la partie en m'écrivant que, désormais, la seule solution était d'aller en justice.*»

### — Une succession qui se passe mal

Procédurière, Claudine? Toujours est-il qu'elle vit un autre litige du même ordre dans le cadre d'une affaire liée, cette fois, à la succession de sa mère, décédée en 2011, et qui l'oppose à ses deux frères. «*Le nœud du problème, ici, c'est que M<sup>r</sup> B., l'avocat que j'avais mandaté, n'a pas communiqué des documents essentiels à l'expert judiciaire nommé pour "dégrossir" la situation, raconte la septuagénaire. Du coup, j'ai perdu les premières manches. M<sup>r</sup> H. a, là encore, pris le relais. La partie adverse contestant toujours le partage de l'héritage devant notaire, nous avons dû retourner devant la cour d'appel. Et elle vient de rendre un arrêt qui, cette fois-ci, m'est plutôt favorable.*»

Son avocat actuel n'épargne pas M<sup>r</sup> B. Dans une lettre envoyée à sa cliente, M<sup>r</sup> H. pointe «*les erreurs commises à la base par [son] ancien conseil, qui s'avèrent extrêmement difficiles à rattraper.*» Claudine a voulu engager la responsabilité de ce dernier mais, de nouveau, la prescription lui a été opposée. Ses nombreux courriers argumentés, adressés au bâtonnier et à la SCB, ont laissé de marbre ses interlocuteurs. Dans ces deux affaires, la prescription, notion source d'interprétations, était-elle justifiée? Sans les «*fautes*» que Claudine impute à ses défenseurs, aurait-elle obtenu des résultats plus «*positifs*»? Le bâtonnier et l'assureur ne sont-ils pas enclins à naturellement protéger les avocats mis en cause? Au terme de cet article, difficile de trancher! Mais ce témoignage le rappelle: imparfaite, technique et avec de strictes règles, la justice (les avocats en sont un maillon essentiel) laisse souvent un goût amer au justiciable. Voici quelques années, un magistrat médiateur confiait à *Que Choisir*: «*Oh, vous savez, ceux qui perdent croient de bonne foi qu'ils n'avaient pas à perdre. Et ceux qui gagnent pensent, en général qu'ils auraient pu gagner plus!*» ♦

## Points de droit

**La responsabilité de l'avocat et les règles de l'appel : deux problématiques juridiques mises en lumière dans l'histoire relatée ci-contre.**

### Avocat : quelle procédure ?

Contestation d'honoraires, prestation non effectuée, faute déontologique... Un client qui se plaint de son avocat doit lui exposer ses griefs par lettre recommandée avec AR. Si la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le litige peut être transmis au médiateur de la consommation de la profession d'avocat (par lettre, au 180, boulevard Haussmann, 75008 Paris, ou par e-mail, à [mediateur@mediateur-consommation-avocat.fr](mailto:mediateur@mediateur-consommation-avocat.fr)). Le client a également la possibilité de saisir directement le bâtonnier du barreau dont dépend l'avocat mis en cause (il est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle). Sa décision pourra ensuite être contestée devant la cour d'appel. Attention, un avocat est soumis à une obligation de moyen et non de résultat. De fait, sa responsabilité n'a pas à être mise en cause a priori s'il perd un procès. Enfin, l'action en justice contre un avocat «*se prescrit par cinq ans à compter de la fin de sa mission*» (art. 2225 du Code civil).

### Appel : quels éléments nouveaux ?

Toute partie impliquée dans un jugement de première instance a le droit de faire appel, sauf pour les décisions rendues en premier et dernier ressort (petits litiges, notamment) – dans ce cas, seul un pourvoi en cassation est possible. En matière civile, le délai pour interjeter appel est, la plupart du temps, d'un mois à compter de la signification du jugement. Le recours à un avocat est généralement obligatoire. En principe, il n'est pas possible de formuler une demande différente de celle déposée en première instance. Par exemple, si celle-ci portait sur l'indemnisation d'un dommage matériel, évoquer un préjudice moral en appel n'est pas recevable. La revendication initiale peut toutefois être modifiée quand des éléments nouveaux (production de pièces ou preuves, par exemple) sont apparus postérieurement au premier jugement (art. 563 du Code de procédure civile). En la matière, le juge d'appel dispose d'un pouvoir d'appréciation; l'incertitude est donc grande pour les parties.



# ALIMENTATION

## Une pomme AOP et quelques pépins

La pomme du Limousin est la seule au monde à avoir décroché une appellation d'origine contrôlée (AOP), en 2007. Mais ce label censé protéger les produits du terroir ne concerne que la golden, pur produit de l'agriculture intensive, et exclut des variétés locales remarquables.

— Par FLORENCE HUMBERT

« **L**e Limousin est une terre de pomme... et ça ne date pas d'hier », clairotte le site Internet de la pomme du Limousin AOP (appellation d'origine protégée). Sur ce point, impossible de lui donner tort. Des vergers, il en existe depuis le Moyen Âge sur les premiers contreforts du Massif central. Car les pommiers se plaisent en altitude, sur ces terres acides où les hivers froids alternent avec des étés chauds. Au fil des siècles, paysans et pépiniéristes, en croisant greffages et semis naturels, ont donné naissance à des dizaines de variétés aux noms évocateurs de chatoune, belle fille ou museau de lièvre. De quoi justifier largement une appellation d'origine. Las, dans les années 1960, les professionnels ont fait un autre choix de développement. Ils ont tout misé sur une variété importée d'Amérique, la golden délicieuse, très productive et au goût consensuel, afin d'alimenter le marché naissant de la grande distribution.

### CULTURE Et le bio ?

En raison de sa sensibilité aux maladies et aux parasites, et des nombreux traitements induits, la golden du Limousin est particulièrement difficile à obtenir en agriculture biologique. Le bio représente environ 15 % de la production totale de la région, mais en incluant souvent des variétés récentes issues de croisements avec d'autres

résistants à la tavelure. Ces fruits non présents dans le cahier des charges ne peuvent toutefois pas prétendre à l'AOP. Résultat, la filière peine à répondre à la demande croissante. En 2020, la coopérative Limdor a même dû importer des goldens bio d'Autriche... qu'elle a vendues sous sa marque. Cette « bévue » n'a pas manqué de faire le buzz.



Face aux promesses d'un nouvel eldorado, les arboriculteurs se sont regroupés en grosses coopératives : Cooplim/Perlim en Corrèze, Meylim en Dordogne et Limdor en Haute-Vienne. Des installations industrielles et de vastes entrepôts frigorifiques ont vu le jour, permettant de stocker les fruits à basse température et sous atmosphère contrôlée afin de répondre tout au long de l'année à la demande. Des vergers palissés, s'étirant sur plusieurs centaines d'hectares, couverts de filets antigrêle blancs, ont envahi les coteaux et défiguré les paysages harmonieux du Limousin. Mais, très vite, on a constaté que le climat humide de la région favorisait l'apparition de la tavelure, une moisissure provoquée par un champignon, qui rend le fruit impropre à la consommation. S'ajoutaient les attaques des ravageurs et autres pucerons qui raffolent des tendres pommes jaunes. Résultat : de mars à la mi-août, les vergers subissent 30 à 40 traitements phytosanitaires, voire davantage certaines années, ce qui épuise les arbres fruitiers en à peine 15 ans.

### Pression du commerce mondial

Peu importait les dégâts collatéraux de ce mode de culture tant que le marché avait le vent en poupe. Mais la pression grandissante du commerce mondial a changé la donne. Pour défendre les pommes cultivées en Limousin, il fallait faire reconnaître leurs spécificités et les différencier de leurs sœurs venues d'autres régions françaises, voire de toute la planète. Une







Dans le Limousin, d'immenses vergers, couverts de filets antigrêle, sont dédiés à la monoculture intensive de la golden.

démarche de certification en AOP a donc été engagée. À ses début, le projet de cahier des charges garantissait une certaine diversité en associant plusieurs variétés sous le terme commun « pomme de Limousin AOP » : outre la golden, y figuraient la reine des reinettes, la reinette grise du Canada et surtout la sainte Germaine, appelée aussi pomme de l'Estre, dont les remarquables qualités gustatives et l'ancrage historique collaient bien mieux à la philosophie du label. Turgot, le contrôleur général des finances de Louis XVI, n'en avait-il pas rapporté des pépins et des greffons à Versailles pour la faire goûter au roi ? Malheureusement, dans les années 1990, la culture de ce fruit, comme celle des autres variétés locales, s'était réduite à peau de chagrin sous la pression de la production intensive de la golden. C'est donc cette dernière, et elle seule, qui a décroché l'AOP dans la version finale, validée par l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Elle ne cochoit pourtant aucune des cases nécessaires lui permettant d'obtenir cette certification, dont la mission première est de « protéger un produit unique, non reproductible dans un autre terroir ». Pire, cette AOP monovariétale interdit désormais aux pommes locales traditionnelles de faire figurer leur origine sur les étiquetages. Un comble ! L'Inao, autrement dit le gardien du temple, serait-il devenu au fil des années une simple chambre d'enregistrement des desiderata de l'industrie agroalimentaire ? Notre récente enquête

## La golden ne cochoit aucune des cases nécessaires à la certification

sur les signes de la qualité et de l'origine (QC n° 606) pointe l'hétérogénéité des cahiers des charges, notamment dans les AOP fromagères, où le respect des « usages locaux, loyaux et constants », selon la formule consacrée, est souvent mis à mal.

### Enjeux environnementaux au premier plan

Mais le vent a tourné. Les enjeux environnementaux sont passés au premier plan des préoccupations sociétales, et les produits phytosanitaires sont plus que jamais sur la sellette. « Pendant des années, la filière a pratiqué la politique de l'autruche », avoue Laurent Rougerie, le président du Syndicat de défense de la pomme du Limousin (SDPL). Jusqu'à ce qu'elle soit dans la tourmente, après la diffusion sur France 2, en mars 2015, du reportage « Peut-on encore manger des pommes ? » Celui-ci se faisait l'écho de l'inquiétude des riverains des vergers concernant la toxicité des trop nombreux produits phytosanitaires épandus à proximité de leurs habitations. En 2016, la situation était devenue si explosive qu'elle a failli dégénérer en conflit violent. Pour tenter d'éteindre l'incendie, les pouvoirs publics ont réuni les différents acteurs et les ont enjoint de trouver une solution. L'année suivante, après plusieurs mois de discussions, ils sont arrivés à un consensus, avec la signature d'une charte de bonnes pratiques entre le SDPL, les élus et trois associations : Allasac ONGF, Alerte des médecins sur les pesticides (AMLP) et Phyto-victimes. Aujourd'hui, les deux camps en dressent un bilan mitigé, même s'ils admettent que la charte a apaisé les tensions. >>>





### 3 questions à...

**JACQUES LAMAUD** Vice-président de l'association des Croqueurs de pommes de l'ouest Limousin

## « Les variétés locales sont les plus adaptées »

**Q C** La grande distribution affirme que les acheteurs veulent des pommes calibrées, sans tache ni défaut. Y a-t-il un public pour des variétés qui ne respectent pas ces critères ?

**JACQUES LAMAUD** La plupart des consommateurs ignorent qu'il existe d'autres variétés que le tout petit nombre que vendent les supermarchés. Mais lorsqu'ils en découvrent sur les marchés, dans les magasins bio ou lors

des dégustations qu'organisent les Croqueurs de pommes, ils en redemandent.

**Q C** Quels atouts possèdent les variétés locales ?

**J.L.** Si elles ont pu traverser les siècles, c'est qu'elles sont parfaitement adaptées aux sols et au climat de leur région. Elles sont bien moins sensibles aux maladies et ne nécessitent pas ou peu de traitements si l'on sait utiliser les armes naturelles. Il est donc plus facile de les cultiver en bio. De plus, elles présentent

une très large palette gustative (douces, acides, sucrées...) et une grande amplitude de maturité : certaines sont mûres dès juillet, d'autres, après novembre, et se conservent naturellement jusqu'en juin.

**Q C** Depuis les années 1960, l'interprofession de la pomme du Limousin mise sur la monoculture intensive de la golden. Qu'en pensez-vous ?

**J.L.** Le lobby de la pomme a misé sur le mauvais cheval. En plantant sur de grandes

surfaces des milliers d'arbres de la même variété, de très faible vigueur et très sensibles aux maladies, on a organisé un véritable festin pour les parasites. Du coup, il a fallu utiliser un nombre vertigineux de traitements, aux dépens de la biodiversité et de la santé. C'est un cercle vicieux dont les pomiculteurs ont du mal à se sortir tant qu'ils restent bloqués sur la golden et un modèle intensif.



L'arboriculteur milite pour la sauvegarde des variétés anciennes de Corrèze et de Haute-Vienne.

>>> « Un dialogue s'est enfin instauré, et la problématique des pesticides a été reconnue », observe David Marmonier, le président d'Allassac ONGF. « Néanmoins, dans la pratique, c'est encore loin d'être parfait. Par exemple, Phyto'alerte, une application qui permet de prévenir la population d'un épandage à venir n'est utilisée que par un tiers des pomiculteurs. » Ici, comme partout en France, la question des distances de sécurité entre les habitations et les zones d'épandage est au cœur du conflit. Le 26 juillet 2021, la décision du Conseil d'État ordonnant au gouvernement de revoir sa copie, dans un délai de six mois, montre qu'elle est loin d'être réglée. En attendant un nouveau cadre réglementaire, la filière a d'autres soucis.

### TRAITEMENTS PHYTOSANITAIRES Des engagements peu tenus

Dans le cadre de la charte pour une arboriculture « pomme du Limousin » mieux intégrée à son environnement, les producteurs se sont engagés « à remplacer, dans un délai aussi proche que possible, les produits classés "toxiques, très toxiques et CMR [cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques] et ceux considérés comme perturbateurs endocriniens, dès

lors qu'il existe des alternatives ». Une promesse sans effet, selon l'association Alerte des médecins sur les pesticides : « Certes, l'interprofession nous fournit chaque année la liste des traitements utilisés, mais quand nous préconisons la suppression de certaines molécules, la réponse est inmanquablement la même : "impossible de s'en passer !" »

L'AOP peine à redorer l'image d'une variété jugée trop universelle. Malgré les exigences du cahier des charges (culture sur des terrains d'altitude, teneurs minimales garanties en sucre et en acidité, etc.), les consommateurs différencient mal une golden « AOP pomme du Limousin » des autres goldens du Val de Loire, de Savoie, d'Italie, du Chili...

### Inquiétante baisse de la production

Les acheteurs des grandes surfaces ne s'y trompent pas. Peu importe le label, l'apparence du fruit prime. La moindre mâchure ou tache, et il est déclassé dans la catégorie inférieure. Car rares sont les distributeurs qui acceptent de payer un surcoût pour le petit logo rouge et jaune. Seulement 10 à 15 % de ces goldens sont vendus sous cette précieuse estampille. Outre ces difficultés commerciales, la filière est confrontée, depuis quelques années, à une baisse de la production inquiétante (entre 70 000 et 80 000 tonnes par an toutes catégories confondues, contre plus de 100 000 tonnes dans les années 2000), laissant les installations industrielles sous-exploitées. La faute au changement climatique, dira-t-on, mais pas que. De nombreux pomiculteurs partent à la retraite sans trouver de repreneurs pour leurs exploitations, dont les arbres sont souvent en fin de vie. Au dire des responsables professionnels, il faut actuellement au moins 10 hectares (soit un investissement de départ de 400 000 €) pour espérer gagner le Smic. Loin de l'éden promis... Et, surtout, pas très motivant pour des jeunes qui préfèrent se tourner vers des cultures plus écologiques. Pas sûr que le recours à tout un panel de certifications « écovalorisantes », comme Vergers écoresponsables, GlobalG.A.P., Haute valeur environnementale (HVE) ou Bee Friendly, suffisent à inverser cette tendance. ♦



# CARTES POKÉMON

## Ça spéculé à la récré !

La valeur de certaines cartes Pokémon fait tourner la tête des plus jeunes. Mais l'investissement spéculatif n'est pas un jeu d'enfant !

— Par **MORGAN BOURVEN**

Élodie s'en amuserait presque. Sur la liste de Noël de son fils de sept ans figurent 40 boosters Pokémon, soit 40 paquets de 10 cartes. Serait-il devenu un joueur compulsif ? Pire ! Il pense ainsi toucher le gros lot. « Mes enfants de huit et neuf ans me réclament la même chose : ils ont l'espérance naïve de devenir riches en dénichant une carte rare », témoigne Karl Toussaint du Wast, cofondateur de Net-investissement et conseiller en gestion de patrimoine. Et, de la part de ses clients âgés de 18 à 30 ans, il constate « de plus en plus de demandes d'investissements sur des produits insolites ou loufoques qui leur assureraient des rendements très élevés ». Les cartes Pokémon, qui viennent de fêter leurs 25 ans, en font partie, et ce dès l'école primaire. Cet engouement a pris de l'ampleur avec la crise sanitaire. La hausse des ventes, couplée à une baisse de la production, a augmenté leur rareté, et donc leur valeur potentielle. Ajoutez-y l'influence des réseaux sociaux, et le désastre pointe.

*« Des youtubeurs se filment en train de déballer des dizaines de paquets et d'exulter lorsqu'ils tombent sur des cartes rares, en affirmant qu'elles valent des centaines d'euros », expose Mâmotto, collectionneuse de la première heure et animatrice du site Pokégraph. « Le drame, c'est que les plus jeunes regardent ces vidéos et croient pouvoir empocher des fortunes en claquant des doigts, alors que les chances de trouver une carte rare sont infinitésimales », poursuit Karl Toussaint du Wast. Pour ce père de famille, ils n'ont pas conscience des réalités financières. « Si on les laissait faire, ils iraient acheter un ticket de loto tous les jours en pensant gagner ! »*

### Risques et arnaques

Une carte de 1999 représentant un Draufeu a été adjugée plus de 418 000 € sur eBay en février 2021. Un montant qui fait tourner toutes les têtes. « Un papa est venu me parler. Il n'avait que le mot "argent" à la bouche », déplore Mâmotto, qui dirige également une association

### La contrefaçon fait rage

*« Partout où il y a de l'argent, il y a des hyènes », rappelle Karl Toussaint du Wast, conseiller en gestion de patrimoine. La copie parasite le milieu. Destinées à l'Europe, 7,6 tonnes de cartes contrefaites ont été interceptées à Shanghai fin novembre 2021. « Toutes celles vendues sur Wish et AliExpress sont fausses », prévient la collectionneuse Mâmotto, qui recommande de n'acheter qu'en magasin.*

pour apprendre aux jeunes à – uniquement – jouer aux cartes. Elle décrit un univers qui a changé : « Entre passionnés, on ne discute qu'en privé ; on n'annonce plus les disponibilités de coffrets en magasin, afin d'éviter que des spéculateurs ne se jettent sur tous les stocks. » Le jour de notre interview, un nouveau booster sortait en exclusivité dans une chaîne de magasins de jouets. « Il y a des queues partout. Les vendeurs ne les mettent même plus en rayon et limitent l'achat à un par personne », rapporte-t-elle.

Principal danger : celui d'être trompé sur le prix, à l'acquisition ou la revente. « Pour investir sur un actif, il faut le connaître parfaitement, au risque de se faire avoir : les collectionneurs de montres de luxe, par exemple, ont des années d'expérience derrière eux », rappelle Karl Toussaint du Wast. À l'adresse des néophytes, des sociétés se chargent d'évaluer les cartes, comme PCA dont l'activité en France a été multipliée par 100 en un an. La fille de Stéphane, autre témoin, y a expédié toute sa collection en avril 2021. « Nous n'avons eu un retour que sept mois plus tard, ce qui l'a empêchée de vendre des cartes dont le prix avait atteint un plus haut niveau en mai-juin », regrette-t-elle. Petite consolation : une carte qu'elle avait payée 4 € il y a trois ans au Japon est désormais estimée autour de 350 €. ♦



TITTIMINE

# HABITAT

## Les poussières nocives

De nombreux polluants sont présents dans les logements. Nos prélèvements de poussières domestiques démontrent une exposition permanente à des composés toxiques pour la santé.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **SANDRINE GIROLLET**

**E**n avril 2020, *Que Choisir* titrait « Trop de contaminants dans nos logements » après nos prélèvements de poussière effectués en 2019 dans 53 maisons et appartements partout en France. Éclairants, ils mettaient en évidence la présence, dans nos habitations, de toxiques différents de ceux que les analyses d'air intérieur détectent, tels le formaldéhyde et le benzène, qui sont des substances cancérigènes très volatiles.

Réalisées dans le cadre de l'Observatoire de la pollution domestique mis en place par l'UFC-Que Choisir<sup>(1)</sup>, ces mesures ont été réitérées en octobre 2020, cette fois dans 56 foyers. De nouvelles molécules problématiques ont été traquées. Il s'agit de muscs de synthèse, entrant notamment dans la formulation de parfums, de désodorisants ou de détergents. Visés également, les conservateurs de la famille des isothiazolinones, que les produits d'entretien contiennent souvent. Sans oublier

les perfluorés, aux propriétés antitaches et déperlantes, employés dans les textiles et les matériaux de décoration. Ces trois familles de polluants nocifs s'ajoutent aux métaux lourds, aux phtalates et autres plastifiants, aux pesticides et biocides, aux retardateurs de flamme et aux hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP) ciblés lors des précédents prélèvements.

### Bilan préoccupant

Nos résultats sur ces trois nouvelles catégories de composés chimiques sont inquiétants. Alors qu'ils sont suspectés d'être persistants, bioaccumulables, toxiques et perturbateurs endocriniens, les muscs de synthèse sont à chaque fois détectés dans les poussières des logements ; le conservateur octylisothiazolinone aussi. Quant à la redoutable méthylisothiazolinone (MIT), à l'origine d'une véritable épidémie d'allergies en Occident, elle est repérée dans 70 % des habitations (lire *QC* n° 608, p. 22-23). Enfin, le

PFOA et le PFOS, deux perfluorés, sont décelés respectivement dans 80 et 93 % des poussières. Classé persistant, bioaccumulable et toxique, le premier figure sur la liste des substances extrêmement préoccupantes de l'Union européenne. Le second, lui, est classé reprotoxique et soupçonné d'être cancérigène. Ils ont tous deux été retirés du marché aux États-Unis en raison de leurs nombreux effets délétères sur la santé.

Tous les polluants dosés par nos analyses de poussières en 2019 ont, en outre, été recherchés, ce qui a permis de croiser les mesures. Nos experts ont travaillé sur les biens touchés, selon les cas, par de très fortes concentrations de pesticides,



## Conseils Comment éviter les polluants

**# Nettoyez très souvent.** Cela fait nettement baisser les teneurs en polluants, notamment ceux qui sont anciens et persistants comme le plomb. Équipez votre aspirateur d'un filtre Hepa qui piège les particules les plus fines. Il faut ensuite passer la serpillière ou la microfibre humide, afin de bien éliminer la poussière et ôter celle qui s'est redéposée dans le sillage de l'aspirateur. Proscrivez plumeau, balayette et balai, car ils la

remettent en suspension. Pour les meubles, servez-vous d'un chiffon en microfibre, il capte la poussière.

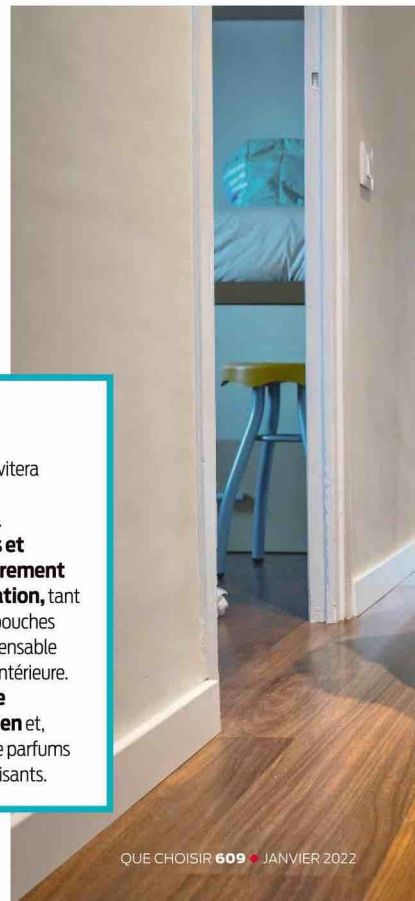
**# Laissez vos chaussures** dans l'entrée ou le garage, pour ne pas rapporter de polluants de l'extérieur ou de pesticides du jardin.

**# Évitez tapis et moquette.** Ils stockent la poussière dans leurs fibres. Préférez les sols lisses, en particulier si vous avez ou recevez de jeunes enfants. Il vaut mieux qu'ils jouent sur une surface bien

dépolluée, cela leur évitera de respirer et d'ingérer des substances toxiques.

**# Aérez tous les jours et dépoussiérez régulièrement le système de ventilation,** tant les entrées d'air que les bouches d'extraction. C'est indispensable pour limiter la pollution intérieure.

**# Réduisez le nombre de produits d'entretien** et, surtout, n'achetez pas de parfums d'intérieur et de désodorisants.





# nous envahissent

de biocides, de phtalates ou de métaux lourds, en particulier le plomb. Ils ont tenté d'en dégager les causes. La quête demeure difficile tant les sources peuvent s'avérer multiples et les apports extérieurs, y contribuer via les semelles des chaussures, les animaux domestiques, la proximité d'une route ou d'une rue très fréquentée, d'un site industriel ou d'un champ en agriculture conventionnelle.

## En cause, les traitements du bois

Un lien a néanmoins pu être établi entre le parquet massif, les solives qui le supportent ou les poutres apparentes et la présence conjointe de certains HAP, de trois métaux lourds (le plomb, le mercure,

l'arsenic) et de pesticides bannis depuis des décennies (le PCP, le DDT, le lindane et leurs dérivés). Autant de substances longtemps utilisées pour traiter le bois, tant en préventif qu'en curatif, avant d'être prohibées en raison de leur forte nocivité et de leur rémanence. Les débusquer à des niveaux significatifs, aujourd'hui encore, dans les poussières prouve combien l'exposition des occupants des logements est durable et chronique. Le législateur serait bien inspiré de proscrire les muscs de synthèse et les perfluorés, tout aussi persistants ; et ce avant qu'ils ne contaminent massivement la population sur plusieurs générations.

**Nos  
résultats  
56 logements  
analysés**

**70 %  
sont contaminés  
par la MIT**

L'allergène le plus redoutable

**93 %  
sont pollués  
par le PFOS**

Un perfluoré très toxique

**11 présentent  
des teneurs  
alarmantes  
en plomb**

Il est pourtant retiré de la vente depuis longtemps

La présence du phénanthrène, un HAP, est quant à elle liée au tabagisme. On le retrouve partout où vivent des fumeurs. Cependant, les cheminées ouvertes et l'encens constituent d'autres sources notables de HAP, tout comme les gaz d'échappement des véhicules. Ces composés se forment lors de la combustion, en particulier lorsqu'elle est incomplète.

Les phtalates émanent, eux, des revêtements de sol en PVC, des gaines électriques et des équipements électroniques. Mais il se pourrait aussi que les semelles de chaussures portées à l'intérieur et certaines pièces en plastique de chaudières en fonctionnement jouent un rôle. Deux hypothèses qui restent à confirmer.

Globalement, les teneurs élevées en polluants concernent les phtalates, les pesticides et les biocides, ou encore les métaux lourds. Les foyers les plus contaminés le sont par le plomb, le DDT ou d'autres pesticides, dont la majorité est interdite, et par le mercure pour deux d'entre eux. Toutes toxiques, ces substances proviennent essentiellement des traitements du bois effectués par le passé. Le taux élevé de plomb est dû à des boiseries anciennes ou à de vieilles peintures au plomb qui, même recouvertes par plusieurs couches, peuvent s'écaille en minuscules particules parfois invisibles. Cette pollution représente un risque sanitaire pour les enfants de 6 mois à 6 ans. Or, le seuil de 100 mg/kg de poussière, qui appelle à la vigilance, est atteint dans 8 logements sur 56, celui de 300 mg/kg dit « d'alerte », qui doit conduire à la recherche de cas de saturnisme, dans 3 autres. C'est dire si les produits au plomb, pourtant pros crits depuis longtemps, empoisonnent encore des résidents. Enfin, quand les analyses dépistent des pesticides autorisés, leur origine semble liée à l'emploi d'insecticides en intérieur, au traitement de plantes vertes ou d'un animal domestique, ou encore à l'usage de produits phytosanitaires dans le jardin. ♦

(1) Financé par le fonds de dotation UFC-Que Choisir avec les dons des consommateurs.



# CONSOMMATION RESPONSABLE

## Des freins à la réparation

Allonger la durée de vie des produits est une des conditions pour réduire les déchets non recyclables. Mais la résistance est forte, d'après une enquête de l'UFC-Que Choisir.

— Par **CAMILLE GRUIER**

**B**ien que sensibles à la cause environnementale, les consommateurs ont encore trop souvent tendance à remplacer leurs équipements en panne plutôt que de chercher à les remettre à neuf. Les motifs qui poussent à adopter ce comportement s'avèrent en effet nombreux. Pourtant, la réparation allonge la durée de vie des produits et apparaît comme incontournable pour réduire la quantité de déchets électroniques non recyclables que leur conception engendre. L'UFC-Que Choisir, pleinement engagée dans le projet européen Prompt, qui vise à faire émerger une économie plus circulaire (lire l'encadré ci-dessous), a voulu identifier les blocages et dessiner ainsi le contour de plusieurs solutions d'amélioration. Entre avril et mai dernier, l'association a donc interrogé une quarantaine (48, exactement) de foyers aux profils variés (célibataires, couples sans enfant, familles, seniors), qui avaient changé leur lave-linge, leur smartphone, leur aspirateur ou leur téléviseur au cours des six derniers mois. Perceptions, habitudes, attentes en matière de durabilité... ces entretiens ont porté leurs fruits.



D'abord, une bonne nouvelle : les personnes ayant participé à cette enquête ont révélé une sensibilité accrue aux questions environnementales. Les modèles remplacés étaient souvent de seconde main, ou ils avaient déjà servi longtemps. De plus, bien que les sondés se disent intéressés par les innovations technologiques, ce ne sont pas elles qui déclenchent les actes d'achat, même pour un téléphone ou un écran de télévision (dont les caractéristiques changent rapidement). C'est l'évolution des besoins qui peut entraîner une nouvelle acquisition, même si l'ancien appareil fonctionne encore parfaitement. Dans ce cas de figure, les consommateurs évitent cependant de mettre ce dernier au rebut : le « vieux » téléviseur du salon trouvera sa place dans une chambre, la machine à laver ou le mobile seront cédés à un proche ou revendus sur un site d'annonces entre particuliers, etc. Enfin, au moment du renouvellement, quelques ménages ont déclaré privilégier des produits responsables. Ils s'orienteront vers un lave-linge peu énergivore, un smartphone réparable comme le Fairphone (QC n° 608) ou un écran de télé dont la disponibilité des pièces détachées est garantie durant plusieurs années.

### Une initiative européenne

Le projet *Premature Obsolescence Multi-stakeholder Product Testing Programme* (Prompt) est mené par un consortium européen qui réunit des instituts de recherche, des associations de consommateurs nationales et leurs regroupements européens (Anec, Beuc, ICRT) ainsi que des plateformes

de réparation. Son objectif est d'allonger la durée de vie de nos équipements et de contribuer ainsi à l'émergence d'une économie plus circulaire. C'est aussi dans ce cadre que l'UFC-Que Choisir a mis en place un Observatoire des pannes. N'hésitez pas à les signaler sur notre site, [Ufcqc.link/panne609](https://ufcqc.link/panne609).

### La volonté de réparer est là, mais...

L'engagement de la France, pionnière dans la réglementation liée à l'obsolescence des biens, n'est sans doute pas étranger à ces comportements. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, certains





**Prix des pièces détachées, démarches compliquées... autant de raisons qui découragent les consommateurs de faire réparer leurs appareils défectueux.**

**Quelques propos recueillis à l'occasion de l'enquête menée par l'UFC-Que Choisir auprès de 48 foyers représentatifs.**

**C'est vous qui le dites**

## Réparation



- J'ai besoin d'un tutoriel, d'un réparateur qui m'accompagne sur le diagnostic et la réparation.
- Tout équipement devrait être réparable, cela fait partie de services que l'on attend.

## Garanties



- Les anciens réfrigérateurs étaient conçus de manière plus durable, ils se conservaient 20 ans. J'aimerais trouver un fabricant qui s'engage à offrir une garantie de la même durée.
- On nous propose souvent de prendre une extension de garantie. Mais quel est le retour sur investissement ? Cette question, je me la pose à chaque achat. Il m'est arrivé une fois d'en souscrire une, et l'appareil est tombé en panne juste après son expiration. Plus jamais !

## Conception durable



- Les fabricants devraient changer de stratégie : concevoir de façon plus durable, en utilisant des matériaux solides et en travaillant sur la qualité des produits.
- Avant, une machine à laver durait 20 ans. Désormais, elle est déjà vieille au bout de 10.
- La conception durable d'un bien devrait être un prérequis au moment de sa fabrication, et ce serait un argument marketing supplémentaire.

appareils (smartphones, ordinateurs, lave-linge ou encore tondeuses à gazon électrique) affichent un indice de réparabilité. Ils sont notés sur une échelle de 1 à 10, sur la base de... déclarations du fabricant pas forcément faciles à vérifier!

Quand un appareil tombe en panne, les sondés envisagent systématiquement l'option réparation. Dans les deux premières années suivant l'achat, la garantie légale de conformité les encourage dans cette voie. Une garantie commerciale souscrite au même moment peut également prendre le relais. Mais au-delà, s'ils estiment que le modèle a fait son temps, ils préfèrent laisser tomber. Pourquoi ça coince ? À cause de la méfiance vis-à-vis des services de réparation. Les clients les jugent non satisfaisants et estiment la démarche trop compliquée : trouver un technicien fiable, apporter le matériel ou attendre une visite à domicile, ajouter un coût de déplacement à celui des pièces de rechange... L'investissement en argent, mais aussi en temps, semble trop important. La décision de remplacer un bien émane aussi parfois de l'urgence. Difficile de se passer pendant plus de quelques heures d'un smartphone, d'un PC portable ou d'un lave-linge!

### Pistes d'amélioration

Lors de notre enquête, plusieurs personnes ont proposé des solutions pour faciliter la réparation. Un allongement de la garantie légale de conformité<sup>(1)</sup> apparaît clairement comme un moyen efficace. Ce n'est pas vraiment une surprise. La faire passer de deux à cinq ans pour les appareils numériques était initialement prévu dans la loi visant à réduire l'empreinte

environnementale du numérique (Reen), publiée au *Journal officiel* le 16 novembre dernier. La mesure a été supprimée, au grand regret de l'UFC-Que Choisir.

Les autres pistes citées par les répondants impliquent plutôt les constructeurs. Les consommateurs souhaitent en effet des produits de conception modulaire et évolutive, dont les composants pourraient être changés aisément. Ils veulent également des appareils bénéficiant d'améliorations logicielles et dont les matériaux, solides, résistent au temps. Nos différents tests effectués au cours des années passées (réparabilité des smartphones, des ordinateurs portables et des lave-linge) prouvent malheureusement qu'on est plutôt loin du compte. ♦

(1) Elle ne doit pas être confondue avec les garanties commerciales mises en place par le distributeur. Avec la garantie de conformité, face à une défectuosité qui surviendrait dans les deux ans suivant l'achat, le consommateur n'a pas à prouver que le défaut existait au moment de la vente. Il incombe au professionnel d'apporter la preuve contraire s'il refuse de prendre en charge la réparation ou le remplacement.

# MAX JEUNE

## Les abonnés laissés à quai

Des voyages « aussi souvent que vous le souhaitez », claironne la SNCF. Vraiment ? Car les abonnés à Max jeune (ex-TGVmax) dénoncent le caractère de plus en plus restrictif et opaque de cette offre.

— Par **MORGAN BOURVEN**

L'échange sur Twitter est révélateur de la grogne – et du dialogue de sourds – qui s'est installée entre la SNCF et ses usagers ayant souscrit l'abonnement en illimité TGVmax, lancé en 2017, ripoliné sous le nom Max jeune en novembre 2021. Marzoo, l'un d'eux, interpelle, fin octobre, l'entreprise ferroviaire dans un tweet partagé près de 500 fois. « Vous allez vous moquer du monde encore longtemps ?, peste-t-il. Modifier unilatéralement vos CGU (conditions générales d'utilisation) TGVmax pour empêcher vos abonnés de prendre des trains le vendredi et le dimanche ? »

Le compte officiel de la SNCF lui répond : « Bonjour, l'abonnement est utilisable en période de faible affluence. Les week-ends, vacances et jours fériés sont des périodes de forte affluence durant lesquelles le nombre de places reste limité. » Un autre abonné réagit : « Mais on a compris, c'est écrit juste en haut. C'est d'ailleurs bien ce qu'on vous reproche ! »

Le reproche ? C'est le caractère de plus en plus restreint de cet abonnement destiné aux jeunes âgés de 16 à 27 ans. Pour 79 € par mois, il est censé leur permettre de profiter d'un « max de voyages » sur les TGV inOui et les trains Intercités à réservation obligatoire. Parfait pour les étudiants souhaitant rentrer en fin de semaine afin de voir leur famille. En 2017, une publicité de la SNCF leur promettait même « des week-ends à 0 € en deux temps, trois clics ».

### Strict minimum

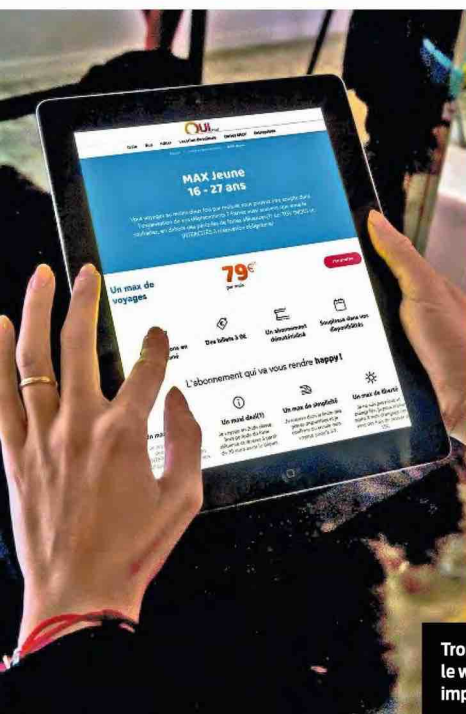
Une modification des conditions générales de vente (CGV), fin septembre 2021, a mis le feu aux poudres. Invités à accepter les nouvelles règles ou à résilier leur abonnement, des usagers ont découvert que le service excluait en théorie les trains partant les vendredis et dimanches après-midi ou soir. Ce changement figurait déjà dans les CGV du 1<sup>er</sup> décembre 2020, mais pas dans les versions antérieures. « Dans les faits, j'ai toujours réussi à avoir ceux que je voulais, même les vendredis et dimanches, jusqu'à cet automne », témoigne Ugo dans un

message adressé à *Que Choisir*. Pour lui, et de nombreux autres abonnés, si la SNCF « limitait » jusqu'à présent les billets disponibles ces jours-là, elle semble désormais avoir réduit leur nombre au strict minimum.

« La période dite de "forte affluence" n'a eu de cesse de croître sur la majorité des lignes, pour ne laisser presque que les mardis et mercredis pour voyager », dénonce l'association d'utilisateurs IMax2Trains dans un communiqué. « La recherche d'une réservation sur un train éligible avec nos abonnements est devenue un sacerdoce [et] se termine la plupart du temps par le choix entre renoncer à son voyage ou payer un billet en dernière minute à un prix élevé », poursuit-elle. Et d'ajouter que la baisse du

## Les vendredis et dimanches soir sont désormais exclus du dispositif

nombre de TGV inOui au profit des Ouigo, auxquels les abonnés n'ont pas accès, accroît leurs difficultés pour réserver. Au-delà des périodes exclues du dispositif, les jeunes clients déplorent l'opacité du système d'attribution des places, qui doit normalement ajuster le nombre de sièges éligibles en fonction du remplissage des voitures. Or, des usagers ont constaté que des TGV ou Intercités dans lesquels aucun billet n'avait été proposé étaient loin d'être pleins au moment du départ. Pis, certaines places n'ont été disponibles que quelques minutes avant que ces derniers ne partent, ce qui rend impossible toute anticipation. Plus de transparence sur le nombre de sièges octroyés dans chaque train – voire la mise en place d'un quota de places minimal – permettrait à ce service d'être plus attractif. Alors que la crise écologique que nous connaissons prend de plus en plus d'ampleur, il serait dommage qu'il termine sa course sur une voie de garage. ♦



**Trouver des billets à prix réduits le week-end est devenu presque impossible pour les jeunes.**





Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 85 produits, mobilisé 7 laboratoires et dépensé 239 395 €.**

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR

### GRAND TEST DU MOIS

34

### IMPRIMANTES ET CARTOUCHES

### TOUS LES AUTRES TESTS

39

### SMARTPHONES

40

### POÊLES À GRANULÉS

42

### LAVE-LINGE SÉCHANTS

Lire aussi **notre enquête consacrée à la durabilité de la filière cacao et les résultats du test sur 23 tablettes de chocolat noir** p. 16.



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur

**QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE

### NOTRE EXPERTISE

#### LES PRODUITS CHOISIS

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 COMPARATIFS

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.

#### AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



#### LE MEILLEUR NOTÉ

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



#### BON CHOIX

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



#### MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



#### À ÉVITER

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

# IMPRIMANTES ET CARTOUCHES

Que ce soit pour du texte ou de la photo, occasionnellement ou tous les jours, voici nos conseils pour obtenir de bons tirages sans se ruiner.

## La meilleure manière d'imprimer

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

**A**près avoir connu une forte baisse au début de la crise sanitaire, notamment à cause de problèmes d'approvisionnement et de livraison, les ventes d'imprimantes ont connu un net rebond. Selon l'institut IDC, il s'est écoulé, en France, 19,4 % de modèles à jet d'encre grand public de plus au second semestre 2021 que sur la même période l'année précédente. Pas vraiment étonnant. Pour éditer les attestations de déplacement, les devoirs des enfants ou encore des documents professionnels, nombreux sont ceux qui ont dû s'équiper. Le point positif, c'est que l'offre est large et plutôt adaptée à la demande. Et même si la qualité et les délais d'impression varient d'un modèle à l'autre, les références actuellement sur le marché affichent, dans l'ensemble, de bonnes performances.

### Le coût à l'usage, point essentiel

Le plus difficile, quand on choisit une imprimante, reste de savoir à combien elle va réellement nous revenir. Car si le prix d'achat est clairement indiqué, les coûts à l'usage, eux, sont compliqués à évaluer. Ils dépendent non seulement du tarif des cartouches et du type de documents imprimés, mais aussi de la consommation de la machine et de notre fréquence d'utilisation. Et les différences peuvent être énormes ! Selon nos calculs, imprimer 10 pages de texte coûte de 3 centimes... à plus de 1 euro.

**Les grandes marques  
cherchent à contrer  
la concurrence des  
encres compatibles**

*« Il n'y a pas si longtemps, toutes nos imprimantes étaient commercialisées à des tarifs attractifs. En contrepartie, l'encre était chère. Il est même arrivé qu'un pack de cartouches soit plus onéreux que l'imprimante elle-même, ce qui poussait les consommateurs à changer de machine quand les cartouches étaient vides. Nous sommes peut-être allés trop loin dans ce système », reconnaît Thierry Bagnaschino, directeur marketing chez Epson. Pour autant, les fabricants n'ont pas délaissé ce modèle économique qui a fait leur fortune. On*

trouve encore des imprimantes à 50 € et des packs de cartouches à plus de 80 €.

D'autres solutions ont toutefois été développées (lire p. 38). Ainsi, il est désormais possible de se tourner vers des imprimantes à réservoirs. Plus chères à l'achat, elles ne coûtent plus grand-chose par la suite grâce à leurs encres vendues en bouteille à des prix raisonnables. Elles conviennent donc bien à ceux qui impriment très régulièrement. Par

ailleurs, des fabricants ont lancé des systèmes de livraison d'encre sur abonnement, avec un contrôle des niveaux à distance et une expédition automatique des cartouches nécessaires à domicile. Ils assurent répondre ainsi aux demandes de leurs clients. En réalité, il leur fallait réagir à la concurrence de plus en plus forte des encres compatibles...

Pour vous aider à choisir la solution la mieux adaptée à vos besoins, nous avons testé 12 imprimantes à jet d'encre et 19 cartouches compatibles. ♦







## L'imprimante

### 4 questions à vous poser avant d'acheter

Technologie, qualité du rendu, coûts d'impression... le choix d'une imprimante ne dépend pas uniquement de son prix, loin de là. D'autres critères entrent en ligne de compte, qui sont liés à votre usage.

#### 1 Quels types de documents vais-je surtout reproduire ?

Si vous éditez textes, graphiques et photos, optez pour une machine à jet d'encre, elle offrira le plus de polyvalence. Et nos tests montrent que la plupart des modèles impriment vite et bien. Si vous n'envisagez pas de faire des tirages photos, une laser constitue une bonne solution (voir notre comparateur sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org) – accessible aux abonnés).

#### 2 Imprimerai-je beaucoup et souvent ?

Si vous prévoyez une utilisation intensive, vérifiez la vitesse et, surtout, les coûts d'impression, car les différences sont parfois énormes. Étudiez aussi les références à réservoirs. Certes plus onéreuses à l'achat, elles peuvent s'avérer rentables. Vous n'imprimez que du texte en noir et en grande

quantité ? Regardez du côté des lasers monochromes, qui fonctionnent vite et pour pas cher. Au contraire, vous imprimez peu ? Tenez compte des surcoûts liés à un usage occasionnel. En effet, afin d'éviter que les têtes d'impression ne s'encrassent, les jets d'encre qui sont peu sollicités lancent, à intervalles réguliers, des cycles de nettoyage plus ou moins gourmands en encre. Alors que pour certains modèles testés, ces surcoûts sont négligeables, pour d'autres, c'est l'inverse ! Par exemple, éditer 10 pages de texte avec la Brother MFC-J4340DW coûte de 0,11 à 1,57 € selon la fréquence d'impression, soit jusqu'à 1 326 % d'augmentation ! Quoi qu'il en soit, méfiez-vous des indications de la marque en ce qui concerne le nombre de pages susceptibles d'être imprimées : elles ne sont pas forcément représentatives.

#### 3 Comment m'assurer une excellente qualité ?

Vous pouvez regarder la résolution de la tête d'impression, mais une valeur élevée ne garantit pas un résultat optimal. Mieux vaut se référer à des tests indépendants, comme ceux de *Que Choisir*. Le papier et l'encre employés comptent aussi.

#### 4 De quelles autres fonctions ai-je besoin ?

La plupart des imprimantes sont multitâches, c'est-à-dire qu'elles vous permettent de scanner des documents et de faire des photocopies en plus d'imprimer. Des fonctionnalités comme le recto verso automatique, un bac dédié au papier photo au format 10x15, ou encore un grand écran couleur peuvent s'avérer pratiques. Enfin, en fonction de vos usages, privilégiez une bonne connectivité : wifi (pour éditer depuis un ordinateur sans fil), Wifi Direct (depuis un smartphone ou une tablette), AirPrint (depuis un iPhone)... ♦

&gt;&gt;&gt;

De 40...  
à 500€!

## 12 IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS (JET D'ENCRE)

|    |                       | COÛT D'IMPRESSION                                    |                              |                                      | IMPRIMANTE |       |         |       | SCANNER |       | COPIEUR |       | FACILITÉ D'EMPLOI |       | BRUT    |       | APPRECIATION GLOBALE |             | PRIX | Connectivité wifi/Ethernet         |                                       |                            |
|----|-----------------------|--|------------------------------|--------------------------------------|------------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|-------------------|-------|---------|-------|----------------------|-------------|------|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
|    |                       | Texte noir<br>5p. A4<br>10 pages de texte<br>noir A4 | Texte et<br>images<br>1p. A4 | Photo<br>couleur<br>A4 avec<br>marge | Qualité    | Durée | Qualité | Durée | Qualité | Durée | Qualité | Durée | Qualité           | Durée | Qualité | Durée | Note sur 20          | Note sur 20 |      | Imprimante à réservoirs<br>d'encre | Impression recto verso<br>automatique | Connectivité wifi/Ethernet |
|    |                       | cts d'€  | cts d'€                      | %                                    |            | s     |         | min   |         | min   |         | min   |                   | min   |         | min   |                      |             | €    |                                    |                                       |                            |
| 1  | CANON PIXMA G3560     | 3  | 1                            | 0                                    | ★★         | 33    | ★★      | 3'37  | ★       | 3'45  | ★★      | ★★    | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 13,6                 | ★★          | 330  | ●                                  | -                                     | ●/-                        |
| 2  | CANON PIXMA G2560     | 3  | 1                            | 0                                    | ★★★        | 31    | ★★      | 2'10  | ★★      | 3'30  | ★★      | ★     | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 13,4                 | ★★          | 270  | ●                                  | -                                     | -/-                        |
| 3  | CANON PIXMA G7050     | 3  | 1                            | 0                                    | ★          | 37    | ★★      | 3'14  | ■       | 1'31  | ★★      | ★★    | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 13,4                 | ★★          | 440  | ●                                  | ●                                     | ●/●                        |
| 4  | CANON PIXMA TS7450    | 78   | 16                           | 77                                   | ★          | 29    | ★★      | 3'25  | ★★      | 3'10  | ★★      | ★★    | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 13,3                 | ★★          | 90   | -                                  | ●                                     | ●/-                        |
| 5  | CANON PIXMA TS3450    | 117  | 28                           | 46                                   | ★★         | 43    | ★       | 1'30  | ★★★     | 1'41  | ★★      | ★★    | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 13,2                 | ★★          | 50   | -                                  | -                                     | ●/-                        |
| 6  | EPSON ECOTANK ET-5150 | 3  | 2                            | 0                                    | ★★         | 63    | ★★      | 3'19  | ★       | 3'11  | ★       | ★     | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 13,2                 | ★★          | 500  | ●                                  | ●                                     | ●/●                        |
| 7  | BROTHER MFC-J4340DW   | 11   | 8                            | 1326                                 | ★★         | 18    | ★★      | 3'06  | ★       | 3'34  | ★★      | ★     | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 12,9                 | ★★          | 190  | -                                  | ●                                     | ●/●                        |
| 8  | CANON PIXMA MG2555S   | 112  | 25                           | 64                                   | ★★         | 39    | ★★      | 1'43  | ★★      | 2'49  | ★★★     | ★     | ★                 | ★     | ★       | ★     | 12,4                 | ★★          | 40   | -                                  | -                                     | -/-                        |
| 9  | HP DESKJET 2723E      | 106  | 24                           | 15                                   | ★          | 41    | ★★      | 4'21  | ★★      | 6'48  | ★★      | ★     | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 12,3                 | ★★          | 60   | -                                  | -                                     | ●/-                        |
| 10 | HP DESKJET 2721E      | 106  | 24                           | 15                                   | ★          | 41    | ★★      | 4'21  | ★★      | 6'48  | ★★      | ★     | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 12,3                 | ★★          | 60   | -                                  | -                                     | ●/-                        |
| 11 | BROTHER DCP-J1200W    | 53   | 13                           | 928                                  | ★          | 24    | ★★      | 8'03  | ■       | 8'13  | ★★      | ★     | ★★                | ★★    | ★★      | ★     | 11,7                 | ★           | 110  | -                                  | -                                     | ●/-                        |
| 12 | HP DESKJET 2320       | 114  | 34                           | 33                                   | ★★         | 58    | ★★      | 4'41  | ★       | 4'55  | ★★      | ★★    | ★                 | ★     | ★       | ★     | 11,1                 | ★           | 80   | -                                  | -                                     | -/-                        |

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



**Canon PIXMA G3560**  
**330 €** **13,6/20** | ★★

Certes, elle est chère à l'achat, mais une fois acquise, elle se montre économique. Comme toutes les Pixma G, elle affiche des coûts d'impression limités grâce à son système de réservoirs et ses encres en bouteille bon marché. En outre, les tirages sont assez rapides et de qualité satisfaisante, même si les photos ont tendance à être un peu sombres. Si vous n'avez pas besoin d'un modèle connecté, autant opter pour la Pixma G2650, moins onéreuse et tout aussi performante. Dans ce cas, il faudra relier l'imprimante à l'ordinateur via un câble USB.



**Canon PIXMA TS3450**  
**50 €** **13,2/20** | ★★

Cette machine d'entrée de gamme convient à ceux qui ne veulent pas dépenser beaucoup pour une imprimante, car ils ne comptent pas s'en servir souvent. Vendue seulement 50 €, elle imprime vite et bien la plupart des documents, y compris les photos. Néanmoins, ses deux cartouches se vident rapidement et coûtent cher. Qui plus est, ses coûts d'impression ont tendance à augmenter en cas d'utilisation occasionnelle, toutefois dans des proportions raisonnables (+ 46%). Ses équipements sont limités, mais elle peut être connectée en wifi.

### L'AVIS DE L'EXPERT

**NEIL MCPHERSON**

Notre spécialiste impression

« Il y a des solutions pour imprimer beaucoup »

« Le recto verso automatique est très pratique pour économiser du temps et du papier, mais l'option figure rarement sur les appareils d'entrée de gamme. Les quatre modèles testés qui en sont pourvus disposent aussi d'un chargeur de documents (automatic document feeder, ou ADF, en anglais) qui permet de numériser/photocopier plusieurs pages successivement. Toutefois, ils ne prennent pas en charge la numérisation en recto verso automatique. Cette dernière possibilité est en général disponible sur les imprimantes multifonctions plus chères (à partir de 200 €). Vous en trouverez sur notre site Internet. »





## Les consommables

# Cartouches officielles contre compatibles : le match

Plus de 1 euro pour 10 pages de texte, plus de 30 centimes pour une photo 10x15, sans compter le prix du papier... Imprimer avec certaines machines peut revenir très cher ! Pas étonnant car, selon nos confrères anglais de *Which?*, le coût moyen du millilitre d'une encre fabricant atteint... 2,82 € (lire QC n° 607). D'où l'intérêt de regarder du côté des cartouches compatibles. D'après nos calculs, elles permettent toujours de faire des économies : de quelques centimes par impression à parfois 70 % de réduction. Les utiliser n'est cependant pas une sinécure. D'abord, cela ne vous met pas à l'abri de soucis de... compatibilité. Dans le meilleur des

cas, un simple message signalant que des cartouches non officielles ont été détectées apparaît à l'écran, et il est facile de le fermer d'un clic avant de lancer l'impression. D'autres fois, ce sont les niveaux d'encre indiqués qui sont faux. « Cela est dû au fait que l'on ne connaît pas la quantité d'encre initiale contenue dans les compatibles », explique Florent Charles, chef de marché consumer chez Epson. Mais il y a plus embêtant encore : une cartouche de ce type risque de n'être carrément pas reconnue par l'imprimante. D'ordinaire, la remplacer par un modèle identique suffit à régler le problème, toutefois quelques références sont systématiquement bloquées.



L'autre souci avec les compatibles, c'est leur rendu. Notre test sur quatre imprimantes (lire ci-dessous) montre que les cartouches d'origine offrent la meilleure qualité, et qu'avec des compatibles le résultat peut varier fortement d'une référence à l'autre. En outre, si ces dernières s'avèrent un bon moyen de faire des économies, elles demandent une certaine obstination. Quand l'une ne convient pas, il faut en essayer une autre. Alors, adressez-vous à des commerçants capables de vous conseiller et qui acceptent de reprendre les cartouches si nécessaire. ♦

### CANON PIXMA MG3650S

23  
cartouches  
testées

### EPSON EXPRESSION HOME XP-2100



CARTOUCHES OFFICIELLES :  
**PG-540XL ET CL-541XL**  
NOTE GLOBALE : **13,8/20**

MEILLEURE COMPATIBLE :  
**AGFA PHOTO**  
NOTE GLOBALE : **11,2/20**  
ÉCONOMIE : **27 %**

À part une référence (la Uprint), toutes les cartouches compatibles ont été acceptées par cette imprimante. Mais le rendu est globalement décevant. Les Agfa Photo sont celles qui s'approchent le plus de la qualité des encres

d'origine, en tout cas pour imprimer du texte, à condition de ne pas avoir à surligner des passages dans les jours qui suivent (même constat pour les encres Canon, cela dit). Pour imprimer des photos, mieux vaut garder les cartouches officielles.



CARTOUCHE OFFICIELLE :  
**SÉRIE 603XL**  
NOTE GLOBALE : **14,4/20**

La qualité est en général correcte, voire bonne avec une cartouche Owa Armor. Toutefois, nous avons eu pas mal de désagréments. D'une part, à cause de messages avertissant de la présence de cartouches non officielles (nous avons pu passer outre) ;



MEILLEURE COMPATIBLE :  
**OWA ARMOR**  
NOTE GLOBALE : **11,2/20**  
ÉCONOMIE : **54 %**

d'autre part, en raison d'informations erronées sur le niveau d'encre ou encore d'alertes indiquant que « la cartouche n'est plus reconnue » quand il fallait la changer. Mais tout cela reste acceptable au vu des économies réalisées (de 53 à 79 %).

Nous avons testé 4 cartouches officielles et 19 compatibles. La note globale tient compte de la qualité d'impression, de la facilité d'emploi, éventuellement des problèmes de compatibilité et de la résistance des tirages aux UV et au surligneur. Économie réalisée par rapport aux cartouches officielles pour un usage moyen.

>>>

**HP ENVY PHOTO 6234**

CARTOUCHE OFFICIELLE:  
**SÉRIE 303XL**  
NOTE GLOBALE: **15,6/20**

MEILLEURE COMPATIBLE:  
**PEACH**  
NOTE GLOBALE: **10,8/20**  
ÉCONOMIE: **69%**

**A**u niveau de la qualité d'impression, les cartouches HP d'origine ont une nette longueur d'avance. Les compatibles Peach s'en rapprochent le plus, même si les lettres sont un peu trop épaisses et que les photos tirent vers le bleu. Et avec

leurs prix bas (36 € le pack) et leur grande autonomie, elles permettent d'économiser 69 % par rapport aux modèles HP ! Par contre, plusieurs jeux de La Cartouche Française n'ont jamais été reconnus par la machine.

**BROTHER DCP-L2530DW**

CARTOUCHE OFFICIELLE:  
**TONER TN-2410**  
NOTE GLOBALE: **17,4/20**

MEILLEURE COMPATIBLE:  
**PELIKAN**  
NOTE GLOBALE: **15,6/20**  
ÉCONOMIE: **29%**

**C**ertains fabricants de compatibles proposent également du toner. Pour cette imprimante laser monochrome Brother, cela vaut vraiment le coup. La différence de qualité s'avère minime (le noir est légèrement moins profond)

et l'installation n'a rien de compliqué. Surtout, les prix des toners compatibles sont bien plus abordables que ceux de Brother (jusqu'à 15 € de moins par unité), pour une autonomie identique. Le toner Peach a toutefois été refusé.

Nous avons testé 4 cartouches officielles et 19 compatibles. La note globale tient compte de la qualité d'impression, de la facilité d'emploi, éventuellement des problèmes de compatibilité et de la résistance des tirages aux UV et au surligneur. Économie réalisée par rapport aux cartouches officielles pour un usage moyen.

## PRATIQUE Comment imprimer pour moins cher

Utiliser des cartouches compatibles n'est pas la seule option. Il existe d'autres moyens d'économiser sur les coûts d'impression.

### LES SOLUTIONS DES MARQUES

- # Cartouches XL.** Les fabricants proposent, pour certains de leurs modèles, des cartouches de même taille mais contenant plus d'encre, donc censées diminuer les coûts à l'usage.
- # Imprimantes à réservoirs.** Elles s'appellent EcoTank chez Epson, MegaTank chez Canon ou Smart Tank chez HP. Elles sont munies de réservoirs faciles à remplir. L'encre, vendue en bouteille, revient nettement moins cher qu'en cartouche. Nos tests montrent que la qualité est au rendez-vous, et les déchets sont réduits.
- # Encre sur abonnement.** HP et Epson proposent chacun un service de réception automatique des cartouches

à domicile (respectivement Instant Ink et ReadyPrint). Il faut disposer d'une machine compatible connectée au Web (indispensable pour que le fabricant «surveille» les niveaux d'encre et déclenche l'envoi au bon moment) et souscrire au service. Le montant de la mensualité varie selon le nombre de pages imprimées par mois. Mieux vaut donc avoir un usage assez régulier avec des pages bien remplies. Epson a une autre formule incluant le prêt d'une imprimante (ReadyPrint EcoTank).

### LES AUTRES SOLUTIONS

- # Services à distance.** Pour ceux qui se contentent d'éditer des photos ou des rapports de temps en temps,



le plus économique sera sans aucun doute de faire appel ponctuellement à des services d'impression. Divers sites internet peuvent ainsi imprimer vos documents ou vos clichés et vous les envoyer par la poste. Pensez également aux imprimeries locales et aux bornes photo.

- # Imprimer moins.** Et si la meilleure façon de ne pas trop dépenser, c'était d'imprimer moins ? Qu'il s'agisse de titres de transport, de tickets de concert ou de formulaires administratifs, de plus en plus de documents peuvent être présentés sur nos smartphones. C'est pratique, économique et écologique.



# SMARTPHONES

Autonomie, solidité, finitions... notre test de six smartphones récents attendus au tournant.

— Par **CAMILLE GRUIER** avec **VINCENT ERPELDING**

**Sony XPERIA 1 III**  
**1300 €**

**15,9/20 | ★★**

Ce nouveau Sony possède un bel écran OLED de 6,5 pouces au format allongé 21/9, adapté aux films. Il permet aussi d'afficher un grand nombre de contenus en position verticale (flux d'actualités, réseaux sociaux). Ses performances globales s'avèrent excellentes, tout comme son autonomie de 33 h 30 après une charge complète en 1 h 45. Côté photo, les clichés sont détaillés, contrastés et sans bruit de fond. Quant à la vidéo, en mode 4K, les images sont nettes et fluides, avec une mise au point efficace. Mais on n'en attendait pas moins d'un modèle vendu au prix exorbitant de 1300 € !

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★



**Apple IPHONE 13**  
**909 €**

**15,6/20 | ★★**

Apple reste dans la lignée des modèles précédents avec l'iPhone 13 : il s'agit d'un excellent smartphone qui domine la concurrence en photo et en vidéo. Cela vaut aussi pour l'iPhone 13 Pro (1159 €, 16/20) et la version Pro Max (1259 €, 16,2/20). Les clichés se révèlent détaillés et contrastés. En vidéo, la haute définition offre des images fluides accompagnées d'un son de bonne qualité. Plus solide que l'iPhone 12, cet appareil dispose également d'une autonomie supérieure (de 27 à 40 h). Le système de reconnaissance faciale est en outre l'un des plus fiables du marché.

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★



**OnePlus NORD 2**  
**399 €**

**15,6/20 | ★★**

Le point fort de ce modèle ? Sa batterie, assurément. Grâce à son chargeur ultrarapide (65 W), il fait le plein en 30 minutes et tiendra entre 32 et 38 h, selon le degré de luminosité de l'écran. Si vous n'avez qu'un quart d'heure pour charger, vous disposerez de 20 à 24 h d'autonomie. Les finitions du OnePlus Nord 2 sont soignées et ses performances globales, excellentes. Un bémol : il pêche un peu en photo, à cause d'un capteur arrière qui ne gère pas bien les zooms et d'un autre, frontal, s'avérant sans éclat. La qualité des vidéos est néanmoins au rendez-vous.

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★



**Samsung GALAXY Z FLIP3**  
**1059 €**

**14,2/20 | ★★**

Voici le premier smartphone pliant du fabricant coréen vendu au prix classique... d'un appareil premium. Le Flip3 reprend le design des téléphones à clapet. Quand il est fermé, son petit écran extérieur affiche les messages et les notifications. Une fois ouvert, ce Samsung offre un bel et grand écran flexible AMOLED de 6,7 pouces. Attention, ce dernier est sensible aux rayures. Mais sa charnière n'a pas tremblé devant notre test de 30 000 ouvertures-fermetures. Pour le reste, ce modèle performant offre une autonomie tout juste correcte (de 22 h à 23 h 30).

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★



**Nokia XR20**  
**500 €**

**14/20 | ★★**

Certes, Nokia n'est plus la première marque de smartphones à laquelle on pense, mais elle existe toujours. Credo du XR20 : la durabilité. Le constructeur promet d'abord des mises à jour de sécurité pendant quatre ans et des mises à jour d'Android durant trois ans. Ensuite, il met en avant la qualité de fabrication de son modèle : étanche, boîtier ultrarésistant, verre de l'écran robuste... Résultat, il est solide, mais pas plus que ses concurrents (sa face arrière s'est même abîmée lors de notre test). Il n'a toutefois pas à rougir de ses performances.

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★



**Motorola EDGE 20**  
**499 €**

**13,9/20 | ★★**

Motorola tente un retour en France. Cet Edge 20 se trouve au cœur de sa gamme, qui propose aussi la version Lite (369 €, 14,4/20) et Pro (700 €, 14,3/20). Des trois appareils, celui-ci dispose certes de la « moins bonne » autonomie (soit entre 25 h 30 et 32 h 30, ce qui reste très honorable), mais il offre le meilleur équilibre en photo et en vidéo (bonne qualité des capteurs frontal et arrière comme du son en vidéo). Son écran résiste bien aux rayures, et après une pluie fine, le smartphone fonctionne correctement (une fois les haut-parleurs secs). Ses finitions sont impeccables.

★★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★★



★★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais Performance Autonomie batterie Photo et vidéo Solidité

# POÊLES À GRANULÉS

Nouvelle coqueluche des ménages, les poêles à granulés sont écologiques et économiques... à l'utilisation. À l'achat, ils restent chers.

— Par **MORGAN BOURVEN**  
avec **AISSAM HADDAD**  
et **SANDRINE GIROLLET**



S. ORTOLA/REA

## Un marché qui s'enflamme

**A** lors que les prix de l'énergie flambent, les poêles à granulés tirent les marrons du feu. Après avoir vu ses ventes passer de 25 000 unités en 2009 à 150 000 en 2020, ce mode de chauffage a encore progressé de 20 % en 2021 ! Les raisons de son succès sont multiples : forte augmentation des tarifs du gaz et de l'électricité, interdiction d'installer des chaudières au fioul à partir de la mi-2022... Selon une enquête menée en juin 2021 par HELLIO, société spécialisée dans la rénovation énergétique, et la plateforme de commande FioulReduc, 52 % des foyers qui envisagent de changer leur appareil au fioul, à court ou moyen terme, comptent acheter une pompe à chaleur. Et 32 %, investir dans une chaudière à granulés.

### Son rendement est élevé

Plus respectueux de la planète, moins cher à l'utilisation, simple d'emploi... Les arguments en faveur du poêle à pellets sont connus. Mais sont-ils confirmés par les ménages ayant sauté le pas ? Pour le savoir, nous avons adressé un questionnaire aux abonnés à notre newsletter et collecté leurs réponses du 26 mai au 9 juin 2021. Parmi les 1 616 personnes qui l'ont rempli, 93 % disent avoir choisi cet équipement en raison de son rendement énergétique très élevé et 88 %, parce qu'il permet de réaliser des économies. Le fait

qu'il soit écologique a aussi séduit près de 9 sondés sur 10. En outre, 70 % des participants déclarent que ce dispositif constitue le chauffage principal de leur logement. Dans 45 % des cas, il remplace un système de chauffe électrique.

### La moitié des factures en baisse

Le poêle à granulés s'avère effectivement avantageux sur un plan financier : 54 % des répondants ont constaté une baisse de leur facture, tandis que 5 % ont constaté

**Mieux vaut miser  
sur la qualité, même si  
cela n'est pas donné**

qu'elle était restée stable. Toutefois, 15 % expliquent qu'elle a augmenté (un quart d'entre eux ne le sait pas, ou ne peut pas comparer, notamment ceux ayant emménagé dans un logement neuf déjà équipé). Ces bons chiffres sont d'autant plus remarquables que des témoignages reçus par *Que Choisir* montrent que beaucoup de Français préfèrent gagner en confort en chauffant plus qu'auparavant, plutôt que de viser l'économie d'énergie. Selon les données du ministère de la Transition écologique, le coût de 100 kWh PCI (en résumé, le pouvoir calorifique d'un combustible) atteignait 5,89 € pour les pellets

en juin 2021, contre 6,78 € pour le gaz naturel, 8,89 € pour le fioul, 14,10 € pour le propane et 17,88 € pour l'électricité. Mais si les poêles se révèlent économiques à l'usage, leur installation coûte cher. Les participants à notre enquête affirment avoir dépensé, en moyenne, 4 840 € pour s'équiper (appareil et main-d'œuvre inclus). Un montant qui varie logiquement en fonction du type de matériel et de la marque, mais également du lieu d'achat : il est plus élevé dans un point de vente spécialisé (5 084 €) ou chez un chauffagiste (4 808 €) qu'en magasin de bricolage (3 095 €). Toutefois, cette différence se ressent sur la qualité : les personnes interrogées nous ont fait part de problèmes plus fréquents sur les appareils achetés en grande surface de bricolage.

### Des aides à solliciter

Afin d'alléger la note, il est possible de bénéficier d'aides financières, dont MaPrimeRénov' (ex-Cite), obtenue par 85 % des répondants à notre questionnaire, les certificats d'économies d'énergie (29 %) ou des subventions locales (21 %). Attention, pour les décrocher, il convient de respecter quelques critères (ne pas dépasser un certain plafond de revenus, faire poser le produit par un professionnel certifié...) et d'être patient : en moyenne, le délai d'obtention s'élève à trois mois et demi. ♦



**Stûv P-10.2****6454 €****15,5/20 | ★★****Nobis AROUNDI A8 V ROUND****3978 €****15,3/20 | ★★****Rika SUMO****5200 €****15,2/20 | ★★**

Cet appareil connecté se montre performant. Il chauffe rapidement au démarrage et son rendement calculé en mode éco s'élève à 90,6 % selon notre protocole, ce qui est très bien. Autre bon point, la quantité de monoxyde de carbone (CO) rejetée dans les fumées s'avère très basse. Le P-10.2 ne fait pas de bruit, car il fonctionne en convection naturelle. Il est simple à paramétrer, à utiliser et à entretenir. Intéressant : quand on la referme, la porte se verrouille automatiquement. Son principal défaut ? La chaleur diffusée n'est pas très bien répartie : tout se concentre en hauteur.

Pas très rapide à l'allumage mais efficace, ce modèle donne entière satisfaction en phase de fonctionnement : son efficacité est mesurée à 89,6 % selon notre test, un excellent score. Concernant la diffusion de la chaleur dans la pièce, les résultats se révèlent aussi plus que satisfaisants. Ce Nobis n'est pas bruyant, mais on entend un peu l'extracteur de fumées et, parfois, les granulés tomber. Pratique, la télécommande qui sert également de sonde de température. Dommage que le remplissage du poêle soit un peu laborieux, mais rien de grave.

À l'allumage, le Sumo n'est pas un foudre de guerre, mais il se rattrape un peu en fonctionnement, avec une efficacité établie à 83,8 % d'après nos mesures. Son taux de monoxyde de carbone rejeté dans les fumées s'avère très faible, sa consommation électrique également. En matière de confort, ce modèle sait diffuser la chaleur de façon homogène. Il est en outre silencieux (convection naturelle), aisé à installer, à paramétrer, à utiliser et à nettoyer. Notre jury a souligné la beauté de la flamme produite : un détail qui a son importance !

## 11 POÊLES À GRANULÉS

|    |   |     |    |      |      |      |      |      |      | Note sur 20 | €    | kW   | kg   |      | kg   |      |     |      |    |    |
|----|---|-----|----|------|------|------|------|------|------|-------------|------|------|------|------|------|------|-----|------|----|----|
| 1  | STÛV P-10.2                               | ★★  | ★★ | ★    | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 15,5        | ★★   | 6454 | 8    | 16   | ●    | -    | 175 |      |    |    |
| 2  | NOBIS AROUNDI A8 V ROUND                  | ★   | ★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★    | ★★   | ★★★★ | ★★          | 15,3 | ★★   | 3978 | 7,3  | 19   | Opt. | ●   | 163  |    |    |
| 3  | RIKA SUMO <sup>(1)</sup>                  | ★   | ★  | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★   | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★        | 15,2 | ★★   | 5200 | 9    | 37   | -    | -   | 170  |    |    |
| 4  | AUSTROFLAMM CLOU PELLET                   | ★★★ | ★★ | ★★   | ★★★★ | ★★   | ★★★  | ★    | ★★   | ★★          | 14,6 | ★★   | 5750 | 8    | 36   | -    | -   | 175  |    |    |
| 5  | HAAS + SOHN HSP 7 DIANA GRANDE 451.08 RLU | ★   | ★  | ★★★  | ■    | ★★   | ★★   | ★★   | ★★   | ★★          | 12   | ★    | 4944 | 8,2  | 17   | ●    | ●   | 132  |    |    |
| 6  | NORDICA EXTRAFLAME AMIKA                  | ★   | ★★ | ★★★★ | ★    | ★    | ★    | ★    | ■    | ★           | 11,8 | ★    | 3522 | 8    | 15   | Opt. | ●   | 121  |    |    |
| 7  | PIAZZETTA P920 T <sup>(1)</sup>           | ★   | ★★ | ★    | ★★   | ★    | ★    | ★★   | ★★★★ | ★★          | 11,8 | ★    | 5245 | 8,5  | 14   | ●    | ●   | 158  |    |    |
| 8  | EDILKAMIN LENA PLUS                       | ★★  | ★  | ■    | ■    | ★★   | ★    | ★★   | ★★   | ★★★★        | 11,4 | ★    | 2640 | 9,2  | 24   | ●    | ●   | 123  |    |    |
| 9  | FREEPOINT PRETTY AIRTIGHT                 | ★   | ★★ | ★★   | ★★   | ■    | ■    | ■    | ★★   | ★           | ★    | 10,6 | ★    | 1690 | 8,6  | 18   | -   | ●    | 65 |    |
| 10 | JOTUL PF 733                              | ★   | ★  | ★★   | ★    | ★    | ★    | ★    | ★    | ★           | 10,6 | ★    | 2712 | 7,3  | 15   | -    | ●   | 115  |    |    |
| 11 | QLIMA FIORINA 74 S-LINE                   | ★★  | ★  | ■    | ■    | ■    | ■    | ■    | ★    | ★★          | ■    | ★    | 7,8  | ■    | 1090 | 7,5  | 13  | -(2) | ●  | 81 |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Avec vidage du cendrier automatique. (2) Wifi en option sur le modèle 2021.

# LAVE-LINGE SÉCHANTS

Parmi les 10 modèles deux en un de notre test, les plus chers se montrent globalement plus performants. Tous lavent aussi bien et rincent aussi mal que les machines classiques, mais sèchent moins bien que les sèche-linge.

## Le prix fait une petite différence

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



**S**ur les 10 lave-linge séchants de notre sélection, tous possèdent des qualités... et des défauts majeurs. Même les meilleurs modèles écopent de mauvaises notes sur trois critères : le rinçage, le froissage et la durée des programmes. Pour autant, le prix fait une différence. Les produits les plus coûteux occupent en effet les cinq premières places de notre classement. Côté lavage, la plupart des appareils deux en un de notre comparatif se montrent aussi efficaces que les machines classiques. Ils nettoient et essorent bien. Malheureusement, ils présentent la même imperfection, à savoir

qu'ils rincent tous mal. De plus, ils sont un peu gourmands en énergie, car leurs cycles traînent en longueur (notamment pour les Bosch, LG, Haier et Indesit).

### Des résultats qui chiffonnent

Concernant le séchage, les références testées remplissent globalement moins bien leur mission que les sèche-linge. D'abord, le linge peut quelquefois rester humide. Ensuite, il ressort chiffonné, voire très froissé ; il faudra le repasser. Enfin, leurs programmes durent plusieurs heures – leur consommation électrique s'avère donc élevée. Idem avec les modes lavage et séchage enchaînés, qui

sont parfois excessivement longs (comptez presque 10 heures avec l'AEG !). Pour conclure, en matière de performances, un lave-linge séchant n'équivaut pas à deux appareils distincts. Son intérêt principal ? Un moindre encombrement. Il est donc avant tout destiné aux ménages qui manquent de place pour installer un lave-linge et un sèche-linge, ou qui utilisent la fonction séchage très occasionnellement. Enfin, au moment de l'achat, ne négligez pas non plus deux paramètres importants si vous habitez dans un petit appartement : le niveau sonore (en particulier pendant l'essorage) et les dimensions du modèle. ♦

### 10 LAVE-LINGE SÉCHANTS

10 LAVE-LINGE SÉCHANTS

LAVAGE

CONSUMMATION

EFFICACITÉ

RINÇAGE

ESSORAGE

DURÉE PAR KILO

Électricité

Eau

APPRÉCIATION

SÉCHAGE

CONSUMMATION

EFFICACITÉ

FRÖISSAGE DU LINGE

DURÉE PAR KILO

Électricité

Eau

APPRÉCIATION

LAVA

|    |                             |     |   |     |    |     |     |    |     |   |   |   |     |   |
|----|-----------------------------|-----|---|-----|----|-----|-----|----|-----|---|---|---|-----|---|
| 1  | AEG L9WSR173A               | ★★  | ■ | ★★★ | ★  | ★   | ★★★ | ★  | ★★  | ■ | ■ | ★ | ★★★ | ★ |
| 2  | BOSCH WNA13400FF            | ★★  | ■ | ★★  | ■  | ★   | ★★  | ★★ | ★★★ | ■ | ■ | ■ | ★   | ★ |
| 3  | MIELE WT1360WPM             | ★★  | ■ | ★★★ | ★  | ★★★ | ★★★ | ★★ | ■   | ■ | ■ | ★ | ★   | ■ |
| 4  | LG F964V72WRHT              | ★★★ | ■ | ★★  | ■  | ■   | ★★  | ★★ | ★★  | ■ | ■ | ■ | ■   | ★ |
| 5  | SIEMENS WN54G200FF          | ★   | ■ | ★★  | ★★ | ★★  | ★★★ | ★  | ★★  | ■ | ■ | ■ | ★   | ★ |
| 6  | HAIER HWD80-BP14636NFR      | ★★  | ★ | ★★  | ■  | ■   | ★★  | ★★ | ★★  | ■ | ■ | ■ | ★   | ★ |
| 7  | SAMSUNG WD80TA046BE         | ★★  | ■ | ★★★ | ★  | ★★  | ★★  | ★★ | ■   | ■ | ■ | ■ | ★   | ■ |
| 8  | CANDY CSWS485TWMBE-47       | ★★  | ■ | ★★  | ★  | ★   | ★★  | ★★ | ★   | ■ | ■ | ■ | ★   | ■ |
| 9  | INDESIT BDE861483XWFRN      | ★★  | ■ | ★★  | ■  | ★   | ★★  | ★★ | ■   | ■ | ■ | ■ | ★   | ■ |
| 10 | THOMSON (DARTY) THWD86140WH | ★   | ■ | ★★  | ★  | ★   | ★★  | ★  | ★   | ■ | ■ | ■ | ★★  | ■ |

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais



**AEG L9WSR173A****1599 € 12,2/20 ★★**

En mode lavage seul, ce modèle travaille bien, tout en utilisant une quantité d'eau raisonnable. Malheureusement, le rinçage pêche, surtout en programme coton. Le cycle de séchage seul se montre efficace, avec une consommation quasi nulle en eau et maîtrisée en électricité grâce à une pompe à chaleur (c'est le seul appareil de la sélection à en être équipé). Toutefois, le linge ressort très froissé. Quant aux programmes lavage et séchage enchaînés, ils se montrent très performants, mais au détriment de la rapidité : le mode coton dure presque 10 heures ! Le niveau sonore s'avère en outre un peu élevé. Attention également aux dimensions importantes.

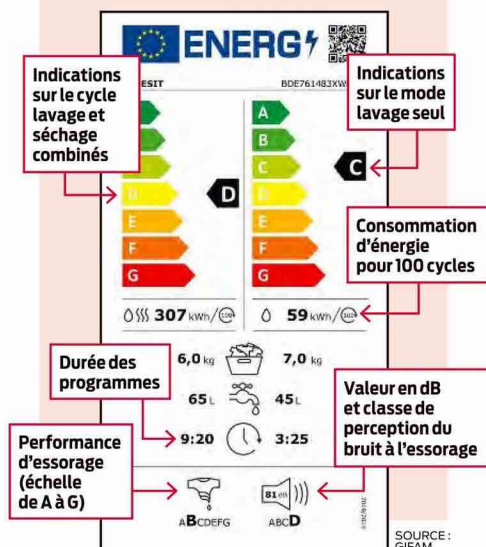
**Bosch WNA1340OFF****999 € 12/20 ★**

Une bonne efficacité de lavage, une consommation d'eau acceptable et un essorage satisfaisant : si on l'utilise comme une machine classique, ce Bosh assure. Cependant, il prend son temps, ne rince pas très bien, notamment en mode coton, et fait du bruit quand il essore. Lorsqu'il ne s'occupe que du séchage, le WNA1340OFF remplit aussi haut la main sa mission, tant pour le coton que les synthétiques. C'est néanmoins au prix de cycles très longs et d'un froissage important du linge. De plus, il se montre gourmand en électricité et en eau. Enfin, les modes lavage et séchage combinés obtiennent d'excellents résultats, mais présentent les mêmes défauts.

## ÉTIQUETTE ÉNERGIE

### Comment la lire

Les lave-linge séchants font partie des six familles d'appareils qui présentent, depuis mars 2021, une nouvelle étiquette énergie. Cette dernière s'appuie, comme pour les machines classiques, sur un programme éco 40-60. Spécificité des appareils séchants, elle comporte deux colonnes : celle de gauche commente le cycle lavage et séchage (pictogrammes et ), et celle de droite, le programme lavage seul (picto ).



| GE ET SÉCHAGE ENCHAÎNÉS |                    |                       |              |     | NIVEAU SONORE |     |                    |         |             |                      | CAPACITÉ MAX. EN COTON |        |         |                                  |                    |                |
|-------------------------|--------------------|-----------------------|--------------|-----|---------------|-----|--------------------|---------|-------------|----------------------|------------------------|--------|---------|----------------------------------|--------------------|----------------|
| EFFICACITÉ LAVAGE       | EFFICACITÉ SÉCHAGE | LA DURÉE TOTALE COTON | CONSOMMATION |     | APPRÉCIATION  |     | Lavage et essorage | Séchage | UTILISATION | APPRÉCIATION GLOBALE | PRIX                   | Lavage | Séchage | (hauteur x largeur x profondeur) | Dimensions cm      | Pays d'origine |
|                         |                    |                       | Électricité  | Eau | Électricité   | Eau |                    |         |             |                      |                        |        |         |                                  |                    |                |
| ★★★                     | ★★★                | 9h56                  | ■ ■          | ★   | ★★            | ★★  | ★                  | ★       | ★★          | 12,2                 | ★★                     | 1599   | 10      | 6                                | 87,2 x 59,7 x 65,7 | Italie         |
| ★★★                     | ★★★                | 7h27                  | ■ ■          | ■   | ★             | ★★  | ★                  | ★★      | ★           | 12                   | ★                      | 999    | 8       | 5                                | 84,8 x 59,6 x 65,3 | Chine          |
| ★★                      | ■                  | 4h38                  | ★            | ★★  | ★★            | ★   | ★                  | ★★      | ★           | 11,4                 | ★                      | 1999   | 8       | 5                                | 84,6 x 59,6 x 63,7 | Allemagne      |
| ■                       | ★                  | 5h03                  | ■            | ★   | ★             | ★   | ★                  | ★★★     | ★           | 11,3                 | ★                      | 899    | 9       | 6                                | 84,9 x 59,8 x 61,7 | Chine          |
| ★★                      | ★★★                | 7h06                  | ■ ■          | ■   | ★             | ★   | ★                  | ★       | ★           | 11,1                 | ★                      | 1099   | 10      | 6                                | 84,5 x 59,6 x 63,6 | Chine          |
| ★★★                     | ★★                 | 7h03                  | ■ ■          | ■   | ■             | ★   | ★                  | ★       | ★           | 10,8                 | ★                      | 549    | 8       | 5                                | 84,6 x 59,5 x 66,4 | Chine          |
| ★                       | ★★                 | 6h02                  | ■ ■          | ■   | ★             | ★   | ★                  | ★★★     | ★           | 10,8                 | ★                      | 769    | 8       | 5                                | 84,8 x 59,9 x 68   | Chine          |
| ★★                      | ★                  | 7h49                  | ■ ■          | ■   | ★             | ★   | ■                  | ★★      | ■           | 10,2                 | ★                      | 479    | 8       | 5                                | 83,8 x 59,9 x 53,4 | Chine          |
| ★★                      | ★                  | 9h33                  | ■ ■          | ★   | ★             | ★   | ■                  | ★★      | ★           | 10,1                 | ★                      | 599    | 8       | 6                                | 83,8 x 59,6 x 56,8 | Italie         |
| ★★                      | ■                  | 8h10                  | ■ ■          | ★   | ★★            | ★   | ★                  | ★       | ★           | 9,3                  | ★                      | 649    | 8       | 6                                | 84,8 x 59,6 x 54,7 | Chine          |



# NEUTRALITÉ CARBONE

## Vers des choix énergétiques majeurs



Atteindre la neutralité carbone en 2050 exige de faire des choix énergétiques déterminants sans trop tarder. Il serait bon que la campagne présidentielle s'empare du sujet, afin que les citoyens choisissent en connaissance de cause.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

**V**oici tout juste un an, une étude conjointe de RTE, gestionnaire du réseau de transport d'électricité, et de l'Agence internationale de l'énergie (AIE), concluait à la faisabilité d'un mix électrique fondé sur une forte proportion d'énergies renouvelables à l'horizon 2050. Elle avait fait grand bruit. Si on était habitué à voir le 100 % renouvelable prôné par des ONG environnementales et par l'Agence de la transition écologique (Ademe), c'était pour le moins inattendu de la part de deux organismes aussi peu soupçonnables de penchants écologistes. L'AIE est en effet une organisation internationale créée à la suite du premier choc pétrolier afin de gérer les problèmes d'approvisionnement, et RTE, une filiale d'EDF en charge de l'équilibre offre-demande à tout instant. La ministre de la Transition écologique, Barbara Pompili, ne s'y était pas trompée en saluant « *un moment copernicien pour le monde de l'énergie* ». Parallèlement, RTE a planché sur six scénarios électriques pour 2050. Ils sont parus cet automne et tracent tous des trajectoires menant à l'indispensable neutralité carbone. L'Ademe lui a emboîté le pas quelques semaines plus tard en proposant les siens. Ils portent sur la transition globale, pas seulement énergétique, et constituent autant de choix de société. À quelques mois de l'élection présidentielle, même si le président de la République, Emmanuel Macron, a jugé bon d'annoncer la construction de nouveaux réacteurs nucléaires sans le moindre débat, il serait souhaitable que ce sujet de notre avenir énergétique entre dans la campagne

et que les électeurs puissent choisir en connaissance de cause, tant les options retenues risquent d'influer sur leurs modes de vie et les investissements à réaliser.

Qu'il s'agisse des projections de RTE, de l'Ademe ou de celle de négaWatt, la première association à en avoir élaboré une 100 % renouvelable, le point le plus central – et apparaissant dans toutes les simulations – est la fin des énergies fossiles ; autrement dit, du pétrole et du gaz naturel, l'Hexagone n'ayant quasiment plus recours au charbon. Or, ces énergies importées représentent, à elles deux, 63 % de nos consommations d'énergie, et 91 % si on se focalise sur le seul secteur des transports. De tels chiffres permettent d'imaginer sans peine le chemin à parcourir. Il va falloir prendre des décisions majeures qui engageront le pays pour les 30 ans à venir. « *Il y a urgence à se mobiliser et à déterminer une orientation, nous sommes dans une course contre la montre pour répondre à la crise climatique* », averti Xavier Piechaczyk, le président du directoire de RTE, en présentant l'étude de 600 pages intitulée *Futurs énergétiques 2050. Tous ces scénarios nécessitent des investissements considérables sur lesquels il est temps de choisir une option.* Trois d'entre eux se partagent entre nouveaux réacteurs nucléaires et énergies renouvelables, les autres se déclinent en 100 % renouvelable. Mais ils affichent tous des traits de ressemblance décisifs.

## **1** DES POINTS COMMUNS INCONTOURNABLES

Le premier point commun, c'est qu'avec ou sans nucléaire, le déploiement massif des énergies renouvelables s'avère indispensable. « *Atteindre la neutralité carbone en 2050 est impossible sans un développement significatif des énergies renouvelables* », assure RTE. Face au simplisme du débat public, qui

**Mettre en place un mix électrique s'appuyant fortement sur les énergies renouvelables serait possible d'ici à 2050**





## Photovoltaïque

Il coche toutes les cases en acceptabilité. Il va falloir multiplier les capacités installées. Les grands parcs au sol implantés sur des friches sont d'un coût très compétitif.



**Éolien** Impossible d'atteindre la neutralité carbone sans parcs, dont les coûts chutent. Décrié en France, l'éolien est très présent en mer, au Royaume-Uni, et sur terre, en Allemagne.

# 2 OÙ VA-T-ON ?

**Nucléaire** Même si on construit un maximum d'EPR et de miniréacteurs SMR, la part du nucléaire deviendra minoritaire d'ici à 2050, le parc actuel devant être fermé entre-temps.

les assimile trop vite à un retour à la bougie du fait de leur fonctionnement intermittent, le gestionnaire de réseau est formel : ses scénarios 100 % renouvelables garantissent, tout autant que le nucléaire, la sécurité d'approvisionnement du système électrique français. Ils incluent une forte progression du photovoltaïque, mais aussi de l'éolien, une technologie que RTE qualifie de « *mature, aux coûts de production faibles, susceptible de produire des volumes d'électricité importants* ».

Le deuxième concerne notre consommation globale d'énergie. La stratégie bas carbone impose une baisse de 40 % en 30 ans. Une telle ambition suppose des économies très significatives. Elles passent par d'énormes efforts d'efficacité énergétique pour réduire nos besoins. Entre autres, la rénovation du parc immobilier au niveau basse consommation, la diminution drastique de la consommation de tous les équipements électriques, de l'électroménager à l'informatique, de celle des véhicules... Il s'agit là d'accélérer le mouvement engagé. >>>



**Hydraulique** L'énergie hydroélectrique étant très sollicitée, il est difficile d'augmenter les capacités de production. Les stations de transfert d'énergie par pompage seront utiles pour le stockage des excédents d'électricité.

>>> Le troisième, c'est qu'avec l'abandon du pétrole et du gaz naturel, le système énergétique français reposera majoritairement sur l'électricité. Quelle que soit l'option adoptée, sa consommation augmentera : de 15 % dans le cadre d'une société qui ferait le choix de la sobriété ; de 60 % en cas de forte réindustrialisation et sans évolution de nos habitudes de vie. Elle se substituera aux énergies fossiles dans les transports et les usines, et participera à la production d'hydrogène (lire l'encadré ci-dessous), même si le gaz vert ou de synthèse y jouera aussi un grand rôle, à l'instar de la biomasse pour la fourniture de chaleur.

Enfin, les investissements seront colossaux, les besoins en flexibilité, immenses (capacités de stockage, recharge des véhicules électriques pilotée au meilleur moment...), et le système électrique se transformera radicalement. Les réseaux devront être rapidement redimensionnés, les interconnexions renforcées avec les pays voisins en raison des gros volumes d'énergies renouvelables, les infrastructures de réseau et de stockage, plus importantes.

## 2 PLUSIEURS SCÉNARIOS AVEC OU SANS NUCLÉAIRE

Selon RTE, hormis le scénario reposant sur la sobriété énergétique, lequel s'avère de loin le plus économe (lire l'encadré p. 47), celui qui associe énergies renouvelables et nouveaux réacteurs nucléaires se montre le plus pertinent du point de vue économique. Mais le 100 % renouvelable s'appuyant sur un système hydrogène performant et flexible, ainsi que sur de grands parcs éoliens et photovoltaïques ne coûterait pas vraiment plus cher. À l'inverse, si celui-ci est réparti de manière éparpillée, le fossé se creuse nettement,



### HYDROGÈNE Un facteur-clé pour le 100 % renouvelable

La promesse de l'hydrogène constitue un allié de poids dans les scénarios du 100 % renouvelable. Fabriqué par électrolyse à partir d'électricité décarbonée, il combine la flexibilité (capacité de stockage) et la production en masse grâce à l'électricité de l'éolien, du photovoltaïque, et de l'hydraulique en surplus. Il peut remplacer le gaz fossile dans les transports et l'industrie. De plus, il est possible de stopper

les électrolyseurs pendant les semaines sans production éolienne, dès lors que le stock permet de répondre aux besoins en hydrogène. Si cette flexibilité est très adaptée aux énergies renouvelables, elle nécessite des infrastructures de stockage et de transport. A priori des investissements lourds. Mais, soutenus par la stratégie nationale hydrogène, de nombreux travaux sont en cours et les technologies devraient évoluer.



Les villes entièrement éclairées la nuit, bientôt du passé ?

le solaire sur toiture exigeant davantage de batteries et une adaptation du réseau extrêmement onéreuse pour le raccordement de multiples installations.

En cas de part du nucléaire très réduite, le stockage hydraulique, le pilotage de la demande d'électricité et les batteries permettront de gérer les fluctuations de production à l'échelle de la journée et de la semaine. Néanmoins, ces moyens ne suffiront pas à « compenser » l'arrêt des éoliennes lors de longues périodes sans vent. Si bien que ces scénarios obligent à construire de nombreuses centrales thermiques décarbonées, qui fonctionneront peu, mais renchéiront sensiblement les investissements nécessaires. De même, les besoins de flexibilité et d'interconnexions augmenteront au fur et à mesure que la part des énergies renouvelables progressera, engendrant des coûts supplémentaires. Les dépenses de fonctionnement seront, en revanche, limitées.

Quant à imaginer un nucléaire prédominant en 2050, c'est tout bonnement irréaliste. D'abord, la plupart des centrales ayant été ouvertes à la même époque, elles seront arrêtées sur un temps très rapproché. Ensuite, en misant sur le maximum de nouveaux réacteurs que la filière peut construire, à supposer qu'ils soient mis en service en 30 ans, le nucléaire représenterait 36 % de la production en 2050. Pour atteindre les 50 %, il faudrait de surcroît prolonger les réacteurs existants bien au-delà du rythme de fermeture prévu par l'Autorité de sûreté nucléaire. Le scénario qui table sur 26 % de nucléaire semble donc le plus plausible. Quant aux coûts plus compétitifs de cette énergie, ils supposent que les 19 milliards d'euros dépensés pour l'EPR de Flamanville demeurent l'exception. Or, même la Cour des comptes en doute, soulignant « la complexité accrue de réacteurs intégrant des contraintes de renforcement de la sûreté à la suite des accidents de Tchernobyl et de Fukushima ».

## 3 DES INFRASTRUCTURES DE PRODUCTION TRÈS VISIBLES

L'enjeu économique est loin d'être le seul à prendre en compte. L'acceptabilité sociétale pourrait bien devenir un facteur déterminant des choix à effectuer. En effet, les champs de pétrole et de gaz, de même que l'immense majorité des infrastructures de raffinage, se situent à l'étranger. Aussi sommes-nous habitués à consommer des carburants, du gaz et du fioul sans nous préoccuper des moyens de production et de leur impact. Avec l'abandon de ces énergies fossiles, c'en est fini. Parcs éoliens et photovoltaïques seront répartis sur tout le territoire, donc très visibles.





# SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

## Elle impose de changer nos modes de vie

La sobriété énergétique est de loin la stratégie la plus économe, tant sur le plan financier qu'au niveau énergétique. Cependant, elle demande à tous des efforts très importants.

**A**vec l'efficacité énergétique, la sobriété est le cœur du scénario 100 % renouvelable de l'association négaWatt. « En France, les progrès réalisés grâce à l'efficacité énergétique de nos appareils ont été en partie annulés par le manque de sobriété, constatent ses experts. Par exemple, même si nos véhicules se montrent de moins en moins gourmands en carburant, nous parcourons des distances plus importantes. Notre consommation annuelle ne diminue donc pas. »

D'où l'exigence de sobriété. Reposant sur le « consommer moins », elle nécessite une modification radicale de nos habitudes.

### Moins de ceci, plus de cela

Avec la trajectoire négaWatt, on réduit les voyages exotiques, le petit collectif remplace en partie la maison individuelle, le nombre d'équipements électriques décroît. Certes, on continue à utiliser smartphones ou ordinateurs, mais les sèche-linge sont moins nombreux, les frigos combinés chassent les congélateurs et on se contente d'une télé par foyer. En matière de transport, la vitesse sur autoroute baisse, le covoiturage va de soi,

les trajets en voiture chutent en raison du développement des modes de déplacement alternatifs et du télétravail, des espaces de coworking et de la visioconférence. L'alimentation évolue aussi. On mange deux fois moins de viande, on préfère les protéines végétales, l'agriculture vire biologique et agroécologique. L'industrie fabrique des produits durables, la réparation et la location d'appareils s'imposent, le recyclage devient la norme et l'éclairage nocturne cesse.

### Un projet de société

L'Agence de la transition écologique (Ademe) pousse encore plus loin la logique en proposant un scénario s'appuyant sur la sobriété et sur la frugalité, dont elle reconnaît elle-même qu'il est « *très clivant quant à sa désirabilité* ». Il faut dire qu'il transforme, par exemple, tout le parc

de résidences secondaires en logements habités à l'année et qu'on se déplace surtout à pied ou à vélo ! Sans aller jusque-là dans ses autres simulations, l'Ademe juge que « *la réduction de la demande est le facteur-clé de l'atteinte de la neutralité carbone, et passe par la sobriété et l'efficacité énergétique* ». De son côté, RTE (filiale d'EDF en charge du réseau électrique) le confirme, « *la sobriété énergétique implique des changements profonds dans les modes de vie et dans l'organisation sociétale, elle constitue un projet de société en tant que tel* ».

Son scénario augmente l'habitat mutualisé, abaisse la température de chauffage de 1 °C, diminue la surface de bureaux, étend le télétravail et le covoiturage, limite la taille des véhicules et les déplacements, ou encore la publicité, allonge la durée de vie des équipements... Mais c'est de loin la trajectoire la moins coûteuse pour le pays, les besoins en capacités de production et en moyens de flexibilité (stockage...) étant nettement réduits. La sobriété est « *un facteur important de réduction des coûts du système énergétique* », conclut RTE.

## Les scénarios de sobriété énergétique sont clivants

Si l'éolien est à ce jour l'énergie la plus contestée, justement pour des questions de protection du paysage, la densité de mâts implantés dans l'Hexagone demeurera inférieure à celle du parc allemand actuel, pour une superficie bien supérieure. L'éolien en mer devra aussi se développer, d'autant plus fortement qu'il n'en est qu'à ses prémices. À titre de comparaison, le Royaume-Uni est le leader mondial avec une quarantaine de parcs offshore... sans susciter les vives polémiques qui agitent la France.

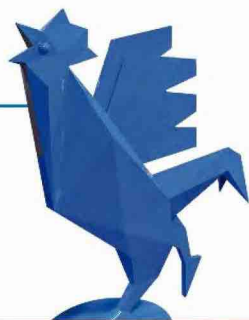
Du côté du photovoltaïque, pas de souci tant que les panneaux recouvrent les toitures et les ombrières de parking. Mais les grands parcs au sol étant les plus économes, il en faudra. L'Ademe a déjà recensé près de 17 000 friches industrielles, tertiaires ou commerciales qui sont autant de lieux propices à leur création. L'agriculture pourrait également se mettre sur les rangs. Des expérimentations débutent en viticulture, en arboriculture et en maraîchage.

Quant au nucléaire en bord de fleuve, il deviendra indisponible lors des longues périodes de sécheresse, appelées à se répéter. Il faudrait édifier les nouveaux réacteurs en bord de mer. Hormis dans les communes littorales déjà dotées de centrales, cela risque d'être compliqué. Sans compter la gestion très problématique des déchets radioactifs supplémentaires, alors que le projet d'enfouissement démarré il y a plus de 20 ans à Bure, dans la Meuse, demeure conflictuel.

S'il faut trancher pour 2050, il y a plus urgent. D'ici à 2030, nous devons réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 55 % pour répondre aux objectifs du pacte vert européen. Cela exige, souligne RTE, de « *développer les énergies renouvelables le plus rapidement possible tout en prolongeant les réacteurs nucléaires existants dans une logique de maximisation de la production bas carbone* ». Car même si la décision était prise de construire de nouveaux EPR, aucun ne fournira le moindre kilowattheure avant 2035, dans le meilleur des cas. ♦

# SALON DU MADE IN FRANCE

## La tentation du « franco-lavage »



Choses vues et entendues, cet automne, au grand rendez-vous de la fabrication française.

— Par **FABienne MALEYSSON**

C'était il y a 10 ans, c'était il y a un siècle. Les 70 exposants du salon du Made in France se partageaient la modeste surface de l'Espace Champerret, dans le 17<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Le visiteur passait du stand des anis de Flavigny à celui d'une filature ardéchoise dans une atmosphère feutrée, teintée de nostalgie. Cet automne, changement de décor : le salon s'est transporté à Paris-Expo, Porte de Versailles, dans le 15<sup>e</sup>.

Le gigantesque hall accueille 830 exposants ; 100 000 visiteurs l'auront arpenté. La réindustrialisation du pays serait-elle en marche ? Ou les entreprises ont-elles pris conscience que le marché était de plus en plus porteur ?

Les sondages se suivent et se ressemblent, ils confirment la bonne santé du patriotisme économique : les deux tiers des personnes interrogées disent avoir augmenté leur consommation de produits français depuis l'épidémie de Covid-19. La même proportion affirme être prête à payer plus pour des articles fabriqués dans l'Hexagone<sup>(1)</sup>. Bref, le « made in France » est devenu un puissant argument marketing. Il en faut pour vendre des pantalons à plus de 200 € ou des chaussettes à près de 30 €, d'autant que, comme le précisent des affichettes apposées sur la plupart des comptoirs, les achats effectués lors des salons ne bénéficient pas du droit de rétractation. Deux apollons vêtus d'un simple boxer font office de pub ambulante sur le stand d'une marque de sous-vêtements. Sur d'autres, est placardée une carte de France situant les usines qui concourent à la fabrication des articles. L'origine des matières



Établi cette année à Paris-Expo, Porte de Versailles, le salon a fait la part belle à la mode.

premières, elle, est souvent passée sous silence. Et on ne peut réprimer un certain malaise en constatant la place occupée par la mode, alors qu'on nous serine depuis des années que notre savoir-faire textile a quasiment disparu.

### Méfiance de rigueur

Malaise décuplé quand on s'intéresse à la démarche d'une entreprise vendant des vêtements à prix doux. Le responsable ne souhaite pas parler à la presse. Peur des questions gênantes ? Non, assure-t-il, mais il ne connaît pas *Que Choisir* et communique déjà par de nombreux canaux. Pas le temps de lui expliquer la différence entre information et communication, ni de lui faire l'historique de notre journal. Car la table ronde sur le thème « Le made in France est-il réellement plus cher ? » va débiter. À l'issue des présentations des

uns et des autres, la réponse n'aura pas été apportée. Mais ce sont souvent les interventions annexes qui font le sel de ces débats. En l'occurrence, dans la salle, un industriel qui œuvre pourtant sur notre sol s'insurge contre la tendance à confondre fabrication française et qualité, et inversement. Vrai, rétorque un autre, qui donne lui aussi dans le « made in France » : on peut faire du bas de gamme dans l'Hexagone et une qualité irréprochable en Chine. Quant à Yves Jégo, il déplore le « franco-lavage », un néologisme formé sur le modèle de *greenwashing*. L'ancien député et créateur du label Origine France garantie se bat pour que le fait de présenter à tort des produits comme français soit sanctionné. Une tentation de plus en plus fréquente, qui coïncide avec les motivations « patriotes » de la clientèle. Problème, celle-ci ne peut pas se fier non plus à l'étiquette « Made in France », qui dépend d'un code douanier alambiqué. Conclusion d'Yves Jégo : « Le meilleur conseil qu'on puisse donner aux consommateurs ? S'il est écrit "marque française" ou que la pub ou les produits sont ornés de bleu-blanc-rouge, méfiez-vous ! » ♦

(1) Sondage OpinionWay, décembre 2020.

L'origine des matières premières est souvent passée sous silence



# AUTOMOBILE

## Quand les voitures carburent à l'alcool

Le superéthanol E85, le moins cher des carburants à la pompe, est de plus en plus prisé. Mais pour l'utiliser, il faut adapter la mécanique en posant un boîtier ou opter pour un des rares véhicules flexifuel proposés à la vente.

— Par **YVES MARTIN**

**D**opé par l'envolée des prix à la pompe, le superéthanol E85, un carburant composé de 65 à 85 % d'éthanol, a le vent en poupe. Pour preuve, Flex-Fuel Energy Development (FFED), leader de l'installation de dispositifs de conversion en France, avance une croissance de 50 % des montages entre juin et octobre 2021 par rapport à la même période en 2019. La plateforme de vente en ligne de boîtiers Roulezpascher.com a, elle, triplé son chiffre d'affaires en octobre. L'engouement des automobilistes pour l'E85 est surtout dû à son tarif très avantageux : il coûte, en moyenne, plus de deux fois moins cher que le sans-plomb classique E10 et une quinzaine de centimes de moins que le GPLc. Et il jouit d'une image écologique.

### Des émissions de gaz à effet de serre réduites

L'E85, reconnu comme carburant au *Journal officiel* (JO) du 1<sup>er</sup> juin 2006, préserve les ressources d'énergie fossile, car il ne contient pas beaucoup de pétrole (35 % au maximum). Surtout, la fabrication d'éthanol génère moins de CO<sub>2</sub> : on estime à 72 % la réduction des émissions de gaz à effet de serre comparé à la production d'essence d'origine fossile. En France, l'éthanol provient principalement des betteraves, des céréales ainsi que des résidus sucriers et amidonniers. C'est d'ailleurs l'un des grands reproches qui lui sont adressés : des terres sont cultivées pour faire rouler des voitures plutôt que pour nourrir la population.

Il reste que la surface agricole qui lui est consacrée représente environ 300 000 hectares dans l'Hexagone, soit 0,6 % de la surface utile, et cela tend même à diminuer. L'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) précise que de l'éthanol de deuxième génération est d'ores et déjà élaboré à partir de biomasse lignocellulosique, non comestible, ce qui limite l'utilisation de ressources dédiées. L'E85 n'a, en outre, pas vocation à devenir la seule essence en France. Sylvain Demoures, secrétaire général du Syndicat national des producteurs d'alcool agricole (SNPAA), l'affirme : « Ce carburant ne va pas remplacer les produits actuels. Selon les consommations des véhicules >>>



Pour l'heure, seul un tiers des stations-services propose de l'E85.

V. MEYER/L'ALCÈSE-MAXPPP

>>> dans lequel il est employé, on estime pouvoir faire rouler de 5 à 6 millions de voitures dans les conditions actuelles de production, peut-être un peu plus avec celui de seconde génération.»

### Pas mauvais pour les moteurs

Autre grief, le superéthanol endommagerait les moteurs. Dans les années 2000, le sans-plomb E10, qui comporte 10% d'éthanol, a été lui aussi accusé d'abîmer la mécanique. En cause, l'alcool, qui aurait une incidence néfaste sur certaines pièces (sièges de soupapes, par exemple) et les plastiques. En réalité, depuis 2001, date d'entrée en vigueur de la norme Euro 3, tous les véhicules sont conçus et adaptés pour accepter l'éthanol. Bien sûr, l'E10 et l'E85 ne disposent pas des mêmes concentrations en alcool, cependant les retours d'expérience montrent que les pannes ne sont pas plus fréquentes qu'avec un autre type de carburant. Un professionnel de la région parisienne, qui pose des boîtiers depuis plus de 10 ans, confie néanmoins à *Que Choisir* que l'on constate une usure un peu plus rapide des injecteurs, car ils sont davantage sollicités; ce qui obligerait à les remplacer quelques milliers de kilomètres avant l'échéance habituelle, aux alentours des 150 000. Autrement dit, rien de vraiment significatif pour l'automobiliste.

### Homologué, c'est sécurisé

Point essentiel, équipez-vous d'un boîtier homologué, certes plus cher mais beaucoup plus fiable que les versions low cost vendues sur Internet. Sachez que son installation implique une mise à jour de la carte grise (gratuite dans la plupart des régions, hors frais postaux). Faites appel à l'un des quatre fabricants agréés<sup>(1)</sup>, les seuls à vous garantir de circuler avec un véhicule en règle. Cette intervention engendre aussi l'annulation de la garantie légale du constructeur. Il ne s'agit pas d'une reconnaissance de la part des groupes auto d'un «risque» quelconque pour la mécanique, mais de leur attitude habituelle dès lors qu'une modification est effectuée sur un de leurs modèles. Afin de protéger le consommateur,



Le bioéthanol est produit à partir des betteraves, des céréales et des résidus sucriers et amidonniers.

la garantie de l'installateur prend le relais. Tous les éventuels dommages liés à la pose sont couverts, mais seules les pièces entrant en contact avec l'E85 sont concernées : canalisations de carburant, réservoir, injecteurs... Les autres défaillances continuent à relever de la garantie contractuelle.

### Un carburant réglementé

Le superéthanol n'aime pas le froid et il a du mal à s'enflammer quand les températures sont basses. C'est la raison pour laquelle la proportion d'éthanol diffère selon les saisons. Elle est déterminée par un arrêté du 28 décembre 2006, relatif aux caractéristiques du superéthanol (JO du 12/1/2007). Le taux de concentration d'alcool oscille entre 75 et 85% l'été, et entre 65 et 75% l'hiver. En pratique, certains moteurs demanderont deux ou trois coups de démarreur le matin. Par ailleurs, l'E85 est hydrophile et attire les molécules d'eau dans le réservoir, ce qui pourrait provoquer des problèmes de corrosion. Toutefois, à moins que ce dernier et/ou son bouchon n'aient un défaut d'étanchéité, vous n'avez pas grand-chose à craindre. Les normes appliquées aux cuves de stockage éliminent en effet presque totalement le risque d'avoiron de l'eau dans votre

## VOS QUESTIONS

### Nos réponses

#### # Pourquoi l'E85 coûte-t-il moins cher ?

Le superéthanol dispose d'un atout majeur : il n'est que très peu frappé par la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TICPE), qui correspond à 32,7% du prix du SP95. Ses frais de production et de transport (l'éthanol est produit en France) sont, en outre, réduits.

#### # Puis-je rouler au superéthanol sans boîtier de conversion ?

Non, et ce même si vous mélangez l'E85 à un autre carburant, car le moteur n'a pas les bons réglages. Soit vous faites installer sur votre voiture un boîtier homologué par un professionnel, soit vous achetez un véhicule neuf dit « flexifuel ».

#### # Quelles voitures acceptent l'adaptation à l'E85 ?

Sont concernés les modèles à essence répondant à la norme Euro 3, soit ceux mis en circulation après le 1<sup>er</sup> janvier 2001, déjà

compatibles avec l'E10. L'arrêté du 19 février 2021 autorise l'homologation des boîtiers de conversion aux voitures de plus 15 CV et à celles dotées de filtres à particules.

#### # Quels modèles neufs sont flexifuel ?

En 2007 et 2008, sept constructeurs au moins, dont trois français, proposaient des voitures neuves compatibles d'origine avec l'E85. Il n'en reste que trois aujourd'hui : Ford (Fiesta, Puma, Focus, Kuga et les utilitaires Fiesta Van et Transit Connect), Jaguar (E-Pace) et Land Rover (Range Rover Evoque et Discovery Sport).





S. LEITENBERGER-P. ALARD/REA

réservoir quand vous faites le plein. La norme européenne EN 15293 impose, en outre, que le superéthanol ne contienne pas plus de 0,4 % d'eau ; une limite qui a même été abaissée à 0,3 % en France. À noter cependant : de la condensation peut se former sur les parois du réservoir lorsqu'il est presque vide. Mieux vaut donc le remplir si vous ne comptez pas vous servir de votre voiture pendant un certain temps.

### Moins performant, mais plus économique

La « faiblesse » de l'E85, c'est la surconsommation qu'il engendre : jusqu'à 25 % de plus. L'éthanol étant moins calorifique que le sans-plomb traditionnel, il faut compenser ce manque de performance en injectant plus de carburant dans les cylindres. D'où l'utilité du boîtier, ou de l'adaptation de la gestion électronique du moteur sur un modèle flexifuel (modification du temps d'ouverture des injecteurs). Malgré tout, le superéthanol permet de réaliser de 650 à 1 000 € d'économies par an sur le poste carburant. De quoi rentabiliser le coût de la pose du boîtier de conversion – qui peut atteindre 1 300 € pour les motorisations modernes – en moins de deux ans ; cette échéance variant en fonction de votre auto, de votre style de conduite, ou encore de votre kilométrage annuel. Et, pour les voitures neuves flexifuel, cela dépend des constructeurs. Par exemple, chez Ford, le « surcoût E85 » est nul sur la Fiesta et monte à seulement 300 € sur le Kuga. Dernier avantage non négligeable : ce type de véhicule bénéficiera d'une demande plus forte que les autres lors d'une éventuelle revente. ♦

(1) Blomotors, Borel, eFlexFuel et FlexFuel.



### L'INFO EN PLUS

Certaines collectivités territoriales proposent des aides à l'installation du dispositif de conversion à l'E85. Par exemple, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, la région Grand Est organise l'opération « 1 000 boîtiers à 1 € » (l'aide maximale s'élève à 900 €). Puis, pour 5 000 autres boîtiers, 500 € seront remboursés. Renseignez-vous.



## SUR LE TERRAIN

### Ma bonne expérience

Pour tester l'E85 en conditions réelles, je fais poser un boîtier de conversion sur ma Volkswagen Polo 1.0 TSI de 2018. Rendez-vous est pris dans un atelier FlexFuel. Le technicien galère un peu à cause de l'accès délicat aux injecteurs, mais c'est nécessaire. Et c'est ce qui fait la qualité du montage : aucun fil n'est coupé et le nouveau faisceau se relie directement aux connecteurs existants.

**# Un peu plus de 30 minutes plus tard, ma voiture est prête.** On me remet le certificat d'homologation du boîtier et la facture, indispensable pour le changement de carte grise. Comme j'avais prévu mon coup en arrivant avec un réservoir presque vide, je me rends à la pompe pour mon premier plein d'E85. Quel plaisir de voir le compteur de litres défilé plus vite que celui des euros ! Sur l'autoroute, je ne note aucune différence entre l'avant et l'après, côté accélérations, reprises, silence de fonctionnement... La conduite est identique. À l'usage, il faudra cependant anticiper, car un tiers des stations-services seulement délivre le superéthanol. Pour ne pas être pris au dépourvu, j'ai téléchargé l'application gratuite Mes stations E85.



**# Au quotidien, seul l'ordinateur de bord me rappelle que je roule à l'E85.** Après plus de 2 000 km, il affiche une consommation moyenne supérieure à l'accoutumée : 7,4 l/100 km au lieu des 6,7 constatés auparavant ; soit un peu plus de 10 %. Mais grâce à l'écart des prix à la pompe (0,69 € le litre d'E85 contre 1,63 € pour l'E10), le coût aux 100 km est divisé par deux : 5,106 € contre 10,921 €. Sachant que l'installation du boîtier s'est élevée à 1 300 €, il faut parcourir 22 356 km pour la rentabiliser (18 mois dans mon cas). À fin novembre, je n'ai remarqué qu'un seul petit désagrément : à une température proche de zéro, le démarrage du moteur s'avère un peu plus long. Dernier point, la modification du certificat d'immatriculation (la case P.3 devient FE – superéthanol – au lieu de ES pour essence), via le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), a été simple et a pris moins de 15 jours.

# ASSURANCES

## Les mairies à la manœuvre

De plus en plus de municipalités négocient, pour le compte de leurs administrés, une complémentaire santé ou, plus récemment, une multirisque habitation. Y souscrire est-il une bonne idée ?

— Par **ÉLISA OUDIN** - Illustrations **SYLVIE SERPRIX**

À la rentrée 2021, la mairie de Paris a fait figure de pionnière en annonçant le lancement d'une assurance multirisque habitation (MRH) à tarif compétitif pour ses administrés. La ville souhaiterait qu'ils puissent en profiter dès l'été 2022. Ce n'est pas la première collectivité locale à mettre en place un tel contrat à destination des usagers. Dans le domaine de la santé, plusieurs milliers de municipalités proposent déjà une complémentaire à prix négocié, appelée « mutuelle communale », à leurs habitants et travailleurs locaux. Après le secteur de la couverture santé, les villes, et même des départements et des régions, investissent donc le champ de la MRH. Comment ces deux solutions fonctionnent-elles ? Quels sont leurs avantages et leurs inconvénients et à qui s'adressent-elles ? *Que Choisir* fait le point. ♦



### LES AUTRES AIDES POSSIBLES

À côté des mutuelles communales, quelques dispositifs permettent d'alléger le coût de certaines assurances.

**# L'aide à la complémentaire santé (ACS)** constitue le principal dispositif proposé par les pouvoirs publics. Il s'agit d'une prise en charge, totale ou forfaitisée selon les revenus, du règlement de la mutuelle pour les personnes à faibles ressources ne relevant pas de la CMU.

**# Une subvention** facilitant l'accès à une complémentaire santé est accordée par certaines communes (Nantes, par exemple).

**# Quelques formules de micro-assurances** moins chères existent dans le secteur privé. C'est le cas des quatre solutions (biens professionnels, revenus de l'entreprise, dommage aux tiers et santé) proposées par AG2R, la Matmut et La Banque postale. Sans oublier Axa et Macif qui ont lancé, en partenariat avec l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), des micro-assurances (responsabilité civile, auto, multirisques professionnels).

## Santé

### Des formules plus diversifiées

« Le droit à la couverture santé pour tous », « Une complémentaire santé de qualité au meilleur tarif »... Drapées dans ces slogans, plus de 5000 mutuelles communales ont vu le jour depuis 2013. La première est née à Caumont-sur-Durance (84). Trois ans plus tard, Drancy (93) est la première ville de plus de 50 000 habitants à sauter le pas. La formule est expérimentée par de petites communes comme Achicourt (62), Mourières (13) ou Salins-les-Bains (39), et d'autres bien plus grandes comme Bayonne (64), Besançon (25), Nantes (44) ou Valenciennes (59). Même les départements et les régions s'y aventurent. Le Loiret a déjà mis sur la table une complémentaire santé appelée Loiret Santé, tandis que le conseil régional d'Île-de-France a lancé, cet été, un appel à partenariat afin d'élaborer un dispositif pour les Franciliens.

#### Garanties et tarifs adaptés

En quoi ces contrats diffèrent-ils de ceux des organismes d'assurances privés ? Prix réduits et accompagnement sont leurs maîtres mots. C'est la mairie, souvent via son centre d'action social (CCAS), qui démarche les assureurs et





les mutualistes afin de dénicher un contrat aux garanties et aux tarifs adaptés à ses administrés. Et elle compte sur un effet volume pour faire baisser la facture. Premier objectif affiché par les collectivités : permettre à des populations qui ne soignaient plus, faute de couverture santé, d'accéder aux soins. Les formules se sont diversifiées au fil du temps pour toucher aussi d'autres publics.

## # Avec qui ?

Rappelons que, dans tous les cas, la souscription à une mutuelle communale l'est à titre individuel. Il ne s'agit pas d'un contrat-groupe abondé par la commune, mais d'un contrat collectif à adhésion facultative. Si elle négocie les garanties et les tarifs, elle joue seulement un rôle d'intermédiaire et ne finance pas le dispositif. La mairie peut procéder de deux façons. Soit elle publie un appel à partenariat avec les critères qu'elle a définis au préalable, puis elle choisit la proposition s'en rapprochant le plus. En général, ce sont des mutuelles indépendantes qui s'imposent : Harmonie mutuelle, MIE, Miltis, Mutuelle Just, Solimut... Soit la municipalité s'adresse à un courtier (ou à une association

d'assurés y recourant) qui dispose déjà d'une palette de complémentaires santé prêtes à l'emploi. La collectivité relaie alors une des offres auprès de ses administrés. « *Action* [une des principales associations concevant des mutuelles communales clés en main] bâtit et négocie les solutions, qui sont ensuite validées et portées par des compagnies d'assurances », précise Thierry Chamaret, président de cette structure.

## # Avantages

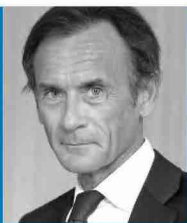
Les mutuelles communales affichent souvent des tarifs de 15 à 50 % inférieurs à ceux des contrats individuels comparables. L'économie peut atteindre, pour les complémentaires les plus protectrices, 300 € par an. À Montreuil (93), les primes varient de 25 à 100 € mensuels, selon l'âge et le niveau de garantie. « *Fin 2020, on comptabilise 2 000 adhérents. La plupart ont choisi une couverture relativement élevée, ce qui leur permet de bénéficier de prix nettement plus bas que ceux pratiqués sur le marché* », précise-t-on à la mairie. « *Les nôtres s'échelonnent de 20 à 130 €; la prime moyenne s'élève à 86 € par mois. Nous faisons économiser de 15 à 20 % à nos assurés* »,

estime pour sa part Thierry Chamaret. Chez Mutuelle Just, qui a conclu de nombreux partenariats avec des communes, notamment des Hauts-de-France, la réduction serait de 25 %, d'après son président Philippe Mixe, également à la tête de la Fédération nationale indépendante des mutuelles (Fnim).

## Des frais de gestion réduits

L'effet volume explique ces tarifs plus faibles, mais pas seulement. La majorité des partenaires mutualistes acceptent de rogner sur leurs frais de gestion. Des sacrifices en partie compensés par l'augmentation de leur portefeuille d'adhérents... et l'aide des municipalités. Ces dernières peuvent par exemple, via leur CCSA, prendre en charge des missions d'information et de conseil des futurs assurés. Pour autant, les complémentaires santé communales ne sont pas des offres low cost, à quelques rares exceptions près. Il s'agit de contrats « moyens ». Ainsi, la plupart couvrent intégralement les équipements optiques de classe A et les prothèses dentaires du panier de soins 100 % santé. Chez Solimut, la solution France Conforme rembourse un appareillage visuel complexe de classe B jusqu'à >>>

P. CHAGNON



## “La vocation des mutuelles communales est de donner un meilleur accès à la santé et davantage de pouvoir d’achat.”

**PHILIPPE MIXE** *Président de la Mutuelle Just et de la Fédération nationale indépendante des mutuelles (Fnim)*

>>> 600 €, 250% du tarif de la Sécurité sociale pour une hospitalisation, 100 € par jour pour une chambre particulière, ou encore 250% du prix Sécu pour la consultation d’un médecin spécialiste. On est loin de l’entrée de gamme ! Autre exemple, le dispositif Ma commune, ma mutuelle d’Action affiche, en fonction du niveau de garantie, une prise en charge de 100 à 300% du montant Sécu en cas d’hospitalisation, entre 100 et 200% pour une prothèse dentaire remboursée par le régime obligatoire et de 100 à 200% lors d’une consultation de spécialiste.

### Contrat adapté

Autre avantage, le futur bénéficiaire est conseillé par des personnels du CCAS de la commune ou des courtiers (à qui cette mission est déléguée) pour choisir le contrat le plus adapté à sa situation. Ce service permet d’exclure les offres intégrant des garanties ne correspondant pas aux besoins. « On ne va pas orienter un senior sur une solution prévoyant une prime de maternité », illustre Thierry Chamaret.

En outre, les municipalités exigent souvent un délai de remboursement réduit et l’absence de carence (période entre la souscription et l’entrée en vigueur de la complémentaire). Dernier atout, et non des moindres, en particulier pour les retraités et les chômeurs : les mutuelles communales sont accessibles sans conditions d’âge ni de revenus et sans même un questionnaire de santé.

### # Inconvénients

La couverture des risques spécifiques (maladies graves, sportifs de haut niveau, professions dangereuses ou recherche de garanties très élevées) ne fait pas partie de la politique des mutuelles communales, qui sont plutôt dans une tentative de retour à une large mutualisation des risques. C’est pourquoi les excellents

profils (jeunes en bonne santé), certains risques atypiques, ou encore des assurés en quête d’une offre haut de gamme trouveront en général des conditions plus alléchantes chez les assureurs traditionnels. Autre point négatif : un certain nombre de complémentaires communales ont vite dû augmenter leurs prix. En cause, des primes trop faibles et une surreprésentation de publics très consommateurs de soins, en particulier des seniors. Ce cumul pesait trop lourdement sur leurs résultats financiers. Pionnière, la mutuelle de Caumont-sur-Durance a notamment vu son tarif unique passer de 47 à 60 € entre 2013 et 2017, soit une majoration de 27% selon la Fédération nationale de la mutualité française. Idem pour celle de la commune d’Achicourt. Son coût de 45,30 € a été réévalué plusieurs fois, ce qui a provoqué le courroux de certains adhérents.

Des organismes d’assurance ont également jeté l’éponge. En réaction, les nouveaux contrats ne proposent quasiment plus de prix unique, mais des formules de garantie différenciées (jusqu’à sept ou huit niveaux de remboursement) et des

tarifs modulés en fonction de l’âge et du nombre d’années de souscription. De leur côté, de plus en plus de communes demandent aux mutualistes de s’engager sur la stabilité des primes pendant toute la durée du partenariat : un point à bien vérifier avant de signer.

### # Pour qui ?

Les mutuelles communales sont, en principe, ouvertes à tous les habitants et travailleurs du territoire : résidents à titre principal ou secondaire, commerçants, artisans, professionnels libéraux installés sur place... Des spécificités émergent parfois. À Montreuil (93), les salariés exerçant dans la ville peuvent bénéficier de ce dispositif même s’ils vivent ailleurs. Dans les faits, on constate un relatif élargissement de la base des assurés. Avec l’apparition des formules différenciées, ce ne sont plus juste les plus défavorisés qui choisissent ces solutions. Les seniors, les travailleurs indépendants, les artisans et les agriculteurs, les personnes sans emploi et les étudiants forment le gros du bataillon des souscripteurs. Les retraités, qui ne bénéficient plus d’un contrat d’entreprise, figurent parmi les plus nombreux. « La moyenne d’âge de nos adhérents “communaux” tourne autour de 60 ans », indique Philippe Mixe, de la Mutuelle Just.

**À NOTER** Les mutuelles communales incitent souvent leurs adhérents à des pratiques plus « responsables ». Entre autres, elles les encouragent fortement à faire établir des devis de soins et à recourir à des médecins de secteur 1. ♦

## LES TARIFS DE 4 MUTUELLES (primes mensuelles)

**Simulations pour un étudiant et un retraité (66 ans) qui résident en Charente – pour ce dernier, des offres d’entrée et de milieu de gamme ont été testées.**

| Assurances                             | Étudiant<br>Garantie niveau 1 | Retraité 66 ans<br>Garantie niveau 1 | Retraité 66 ans<br>Garantie niveau 3 |
|--|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Action</b> <sup>(1)</sup>           | 17,80 €                       | 50,56 €                              | 78,09 €                              |
| <b>Mutuelle Just</b> <sup>(1)</sup>    | 10 €                          | 39,17 €                              | 53,34 €                              |
| <b>Société générale</b> <sup>(2)</sup> | 33,91 €                       | 89,79 €                              | 107,16 €                             |
| <b>MIE</b> <sup>(2)</sup>              | 46,34 €                       | 82,13 €                              | 90 €                                 |

(1) Mutuelles communales. (2) Prix constatés sur [Quechoisir.org/comparateur-mutuelle](http://Quechoisir.org/comparateur-mutuelle).



# Habitation

## L'expérience se poursuit

**A**pparues plus tardivement que les mutuelles communales, les assurances habitation des collectivités territoriales se comptent encore sur les doigts de la main. Pour l'instant, elles concernent essentiellement de grandes villes, à la différence des complémentaires santé que proposent de nombreuses petites communes.

Ce sont en priorité les résidents du secteur social qui sont ciblés par ce nouveau concept, afin de réduire la sous-assurance en multirisque habitation (MRH) dans les milieux les plus défavorisés. En France, entre 8 et 10 % des locataires ne seraient en effet pas couverts pour leur logement. Il reste que dans les contrats actuels, tous les locataires et propriétaires sont éligibles (sous condition de ressources), qu'ils résident dans le parc public ou privé.



### # Avec qui ?

Au début de l'année 2018, Nantes (44), en partenariat avec les communes voisines de Rezé et de Saint-Herblain, a été la première ville à favoriser l'accès à l'assurance habitation à une partie de ses habitants. À Paris (75), un appel à projets devait être publié à l'attention des compagnies d'assurances à la mi-décembre. Plusieurs d'entre elles pourront être sélectionnées. L'objectif ? Que les usagers en profitent dès l'été 2022.

### # Avantages

Le coût compétitif des MRH communales constitue un de leurs gros atouts. Les contrats de Nantes, Rezé et Saint-Herblain présentent deux formules. Pour la première (celle de Groupama Loire Bretagne), la prime s'élève à 7 € par mois, soit 84 € annuels (avec une franchise de 288 € en cas de sinistre). Quant au tarif de la seconde (MAE), il est fixé à 121 € par an (franchise de 115 €). Soit des prix de près de 50 % inférieurs à ceux du marché ! À Paris, l'adjoint en charge du logement a aussi évoqué une

prime réduite de moitié. À l'instar des complémentaires santé proposées par les municipalités, les assurances habitation communales commercialisées aujourd'hui ne sont pas des produits bas de gamme : elles présentent un niveau de garantie moyen. L'idée est aussi d'offrir aux ménages un accompagnement dans leurs démarches et des documents clairs. « *L'assurance devrait également prendre en charge du relogement si nécessaire, des frais d'alimentation et ceux vestimentaires ou liés à des traitements en cas de pathologie chronique* », annonce la mairie de Paris.

### # Inconvénients

Le défaut principal des multirisques habitation communales est leur jeunesse. Nous manquons de recul sur ces dispositifs lancés pour la première fois en 2018. À Nantes, Rezé et Saint-Herblain, les assureurs se sont engagés à présenter un bilan au bout de deux ans. « *Ce dernier n'a pas encore été communiqué* », indique Groupama Loire Bretagne. Plusieurs experts considèrent

que des prix deux fois plus faibles que ceux du marché auront du mal à être tenus dans la durée. Concernant le tarif évoqué par la mairie de Paris, Cyrille Chartier-Kastler, président de Facts & Figures, cabinet de conseil spécialisé en assurance, le juge peu réaliste. Il équivaldrait, pour l'assuré, à un gain annuel moyen de 150 € comparé à une offre classique. Un montant intenable, selon lui, pour les assureurs.

### # Pour qui ?

À Nantes, locataires et propriétaires peuvent souscrire à l'une des deux multirisques proposées par la ville si leurs ressources mensuelles ne dépassent pas certains seuils : 1 676 € pour une personne seule, 2 239 € pour un couple, 2 693 € quand le foyer compte trois individus... À Paris, il faudra justifier d'un revenu inférieur à 2 000 € par mois pour un célibataire ou à 4 300 € pour une famille avec deux enfants. La municipalité estime que « *près de 400 000 ménages sont potentiellement éligibles, soit presque un quart de la population* » ♦

# GLYPHOSATE

## Un risque mal dosé

Une réévaluation rassurante des effets du glyphosate a été publiée par des agences réglementaires. Mais une association met en doute cette conclusion.

— Par **ELSA ABDOUN**

« **A**ucune classification de danger cancérigène n'est justifiée pour le glyphosate », note un récent rapport rédigé par plusieurs agences réglementaires européennes. Faut-il le croire ? La question est brûlante, car cette assertion, si elle est validée par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa), guidera la décision de Bruxelles de renouveler, ou non, l'autorisation de cet herbicide d'ici à la fin 2022.

Or, des informations apportées par l'association française antipesticides Générations futures invitent à la méfiance. Cette dernière dit avoir identifié deux problèmes majeurs dans le document européen. D'abord, de nombreuses études indépendantes auraient été exclues de manière abusive de l'analyse. Ensuite, des données fournies par les industriels – qui ont tout intérêt à présenter des résultats rassurants – ont été estimées fiables, malgré de sérieuses faiblesses méthodologiques.

Les chiffres sont impressionnants : sur plus de 5 000 publications académiques relatives aux effets sanitaires du glyphosate, moins d'une centaine seulement auraient été retenues comme pertinentes pour aider les agences à évaluer l'éventuelle toxicité du produit. Et surtout, la nature des documents écartés s'avère troublante. Ont ainsi été ignorées, d'après Générations futures, toutes les analyses décryptant les effets de la substance sur des animaux non-mammifères, celles s'intéressant aux mécanismes d'action du glyphosate au niveau moléculaire et cellulaire, celles

**L'enjeu final est de taille : rien de moins que renouveler ou non l'autorisation de cet herbicide en Europe fin 2022.**

réalisées hors de l'Union européenne ou encore celles décortiquant les effets d'herbicides à base de glyphosate non autorisés sur le Vieux Continent.

### Un choix discutable

Était-ce justifié ? *Que Choisir* a comparé cette décision au choix fait par deux autres organismes publics ayant travaillé sur le glyphosate : le Centre international de recherche sur le cancer (Circ), qui dépend de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), et le groupe d'experts de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). Les deux établissements ont

### La plupart des études académiques ont été écartées

considéré qu'il était utile, contrairement aux auteurs du rapport d'évaluation européen, de prendre en compte l'ensemble des études afin d'établir les potentiels dangers du glyphosate...

Rien de très étonnant, donc, à ce qu'ils soient arrivés à des conclusions différentes de ces derniers. À savoir, pour le Circ, que cet herbicide est « *probablement cancérigène* » et, pour l'Inserm,

qu'il existe un « *niveau de présomption moyen* » concernant sa capacité à provoquer certains cancers.

Pauline Cervan, toxicologue et chargée de mission à l'association Générations futures, indique que le problème ne s'arrête pas là : « *Une majorité de données fournies par les industriels aux agences réglementaires ont été jugées fiables, même lorsque les expérimentations présentaient de sérieuses faiblesses méthodologiques.* » Et de citer, en exemple, 10 études menées par les producteurs de glyphosate sur des rongeurs afin d'évaluer les effets de leur produit sur l'ADN, parmi lesquelles 9 reposeraient sur l'analyse d'un nombre de cellules inférieur à celui recommandé par les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)... Pis, une seule aurait apporté la preuve que les cellules étudiées avaient bien été exposées au glyphosate, en dépit des recommandations de l'Efsa. Cette dernière devrait bientôt proposer une version finale du rapport d'évaluation sur le glyphosate, en tenant compte des critiques exprimées. Espérons qu'elle le fasse sérieusement, car l'enjeu est de taille : plus de 8 000 tonnes de cet herbicide ont été vendues en France en 2020. ♦





# RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

## France Rénov' entre en scène

La plateforme Faire, destinée à aiguiller les ménages en matière de rénovation énergétique, a vécu. Place à France Rénov' au 1<sup>er</sup> janvier : aides disponibles, conseils et accompagnateurs y sont regroupés.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

**L**es consommateurs étant perdus face au maquis des aides et aux propositions de travaux plus ou moins pertinentes dont ils font l'objet, modifier le dispositif existant ne peut être que bénéfique. « *France Rénov' aura pour but d'informer, conseiller et accompagner les ménages dans leurs travaux de rénovation* », assure le ministère en charge du Logement. À vrai dire, rien de neuf par rapport à ce qui avait été promis au lancement du réseau Faire.

L'intérêt de ce nouveau service est pourtant réel. Les 300 espaces info Faire cogérés par l'Agence de la transition écologique (Ademe) et les 150 points rénovation de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) vont se fondre sous la dénomination commune « *Espaces France Rénov'* », soit 450 structures de proximité ouvertes au public. Et il y en aura bientôt davantage, financées par les certificats d'économies d'énergie (CEE) et les collectivités territoriales. L'aide y demeure gratuite, personnalisée et indépendante. Des conseillers

énergie deviendront des « *accompagnateurs Rénov'* » pour épauler individuellement les ménages dans leur rénovation globale tout au long de leur projet, de sa définition jusqu'à la réception des travaux en passant par le recours aux aides.

### Plus d'aides aux foyers modestes

Les montants destinés aux particuliers aux revenus intermédiaires ou aisés et les modalités d'accès à MaPrimeRénov' sont maintenus en 2022, à ceci près que les logements de moins de 15 ans ne sont désormais plus éligibles. En revanche, la donne change un peu pour les foyers modestes et très modestes en cas de rénovation globale, avec l'arrivée de MaPrimeRénov' Sérénité. De même, le prêt Avance rénovation entre en vigueur. Il évite d'avoir à financer les travaux et permet de reporter le remboursement à des échéances précises, en général la vente du bien ou la succession. Le Crédit mutuel et La Banque postale se sont d'ores et déjà engagés à le proposer. ♦



**L'État doit soutenir les ménages et promouvoir les rénovations globales pour faire disparaître les passoires thermiques.**

## MON ACCOMPAGNATEUR RÉNOV' Une avancée à confirmer

**N**e comptez pas pleinement sur un accompagnement dès le 1<sup>er</sup> janvier. Si France Rénov' sera rapidement effectif auprès des foyers aux revenus modestes et très modestes en s'inspirant du programme Habiter mieux de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), le service ne sera étendu

à tous probablement qu'en 2023. En attendant, plutôt que de repousser des interventions d'envergure, il est possible de faire appel à Dorémi, association qui promeut la rénovation basse consommation (BBC) en une seule étape. Elle offre un soutien sans faille aux ménages

tout au long des travaux, de leur financement à la formation et au suivi du groupement d'artisans intervenant jusqu'au test d'étanchéité à l'air avant la réception du chantier qui garantit une classe B sur le diagnostic de performance énergétique (DPE). Dorémi opère dans les régions

Auvergne-Rhône-Alpes, Centre-Val de Loire et Nouvelle-Aquitaine, ainsi que dans les métropoles du Grand Paris, de Lille (59), Rennes (35), Brest (29) et Saint-Nazaire (44).  
**# Contacts France-renov.**  
**gouv.fr. Tél. : 0 808 800 700.**  
**Espaces France Rénov' locaux**



# TERRASSES ÉPHÉMÈRES

## Pendant que certains s'am

Le dispositif de terrasses éphémères adopté en pleine crise sanitaire a rencontré un véritable succès. Revers de la médaille, les plaintes de riverains, inquiets de leur pérennisation, se multiplient. Que faire si l'on se trouve dans ce cas de figure ? — Par **ÉLISA OUDIN**

**G**randes métropoles (Lille, Lyon, Marseille...), villes moyennes (Fontainebleau, Reims...) ou petites cités (Épernay, Saint-Malo...) : de très nombreuses communes ont vu fleurir des terrasses éphémères en 2020, puis à nouveau en 2021. Les municipalités ont accordé – gratuitement le plus souvent – la permission aux cafés, bars, brasseries et restaurants de s'étendre sur une partie des trottoirs et de la chaussée. Objectif ? Aider le secteur durement touché par la crise sanitaire, et redonner des lieux de convivialité aux Français. Pour le plus grand bonheur de beaucoup de clients et de touristes... Mais pas de tous les riverains.

En effet, les demandes d'extension ont explosé, ce qui a parfois fait doubler le nombre de ces espaces de plein air. À Paris, ils sont passés de 11 000 à près de 22 000. Certains empiètent sur le cheminement piéton, obligeant les passants à se déplacer sur la route et/ou empêchant les personnes en fauteuil roulant de circuler. Le paysage de plusieurs quartiers a été transformé du jour au lendemain. À ces soucis s'ajoutent d'importantes nuisances sonores. « Les terrasses génèrent du bruit dans tout l'environnement, car les clients se séparent bruyamment et rarement sur place », commente Dominique, un habitant de La Croix-Rousse, à Lyon, qui a laissé un commentaire sur le site Change.org. Depuis le

30 septembre 2021 pour certaines communes et le 31 octobre 2021 pour toutes les autres, ces installations ont été démontées avec l'arrivée de la saison hivernale. Pour autant, le sujet est loin d'être classé. Des villes ont déjà annoncé leur intention de renouveler l'opération l'année prochaine. Sur tout, plusieurs d'entre elles, Paris et Marseille en tête, ont adopté un règlement des étalages et terrasses (RET) pérennisant le dispositif, moyennant le paiement d'une redevance par les établissements.

Ces espaces éphémères deviennent, de fait, des terrasses estivales qui pourront se redéployer chaque année du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre.

### Des règles à respecter

Les nouveaux textes qui les autorisent posent des limites aux professionnels : heure de fermeture le soir (à 22 ou 23 heures), obligation de laisser un passage pour les piétons (de 1,40 à 1,80 m selon les communes) et de placer des protections latérales, interdiction de diffuser de la musique à l'extérieur et d'installer des chauffages... Et injonction de « respect de la tranquillité du voisinage », notamment lors du départ des clients et du rangement du mobilier à l'intérieur. Les municipalités sont censées faire observer les règles édictées. Le premier recours des riverains victimes de nuisances consiste donc, après avoir tenté de négocier avec le commerçant,

**Pour faire cesser les troubles de voisinage, il faut réagir très rapidement**





Les contrôles des agents municipaux restent insuffisants pour assurer le respect de la réglementation.

# usent...

à réclamer le RET auprès de la mairie (parfois aussi disponible sur Internet). Si les habitants remarquent des infractions, ils peuvent déposer une alerte administrative auprès du service de la ville compétent. En principe, un agent ou un policier municipal (selon l'organisation mise en place par la commune) est tenu de se déplacer pour les constater. Ces derniers sont de plus en plus souvent équipés de sonomètres. Selon la mairie de Paris, « les agents de la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection (DPSP) ont, durant l'été 2021, effectué 300 opérations par jour pour contrôler le respect de la réglementation sur les terrasses, et dressé environ 2 000 procès-verbaux ». De plus en plus, le signalement peut (et parfois doit) être effectué en ligne ou par courrier.

Reste que nombre de témoignages, particulièrement dans les très grandes villes, font état de l'insuffisance, voire de l'absence de vérification. « La police municipale a pour mission de veiller à ce que les consignes soient observées. Problème, après minuit, elle n'est plus là. Or, c'est vers 1 ou 2 heures du matin que le bruit s'intensifie », indique un habitant du 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris. « Le RET a été adopté et instauré à la va-vite, sans prendre en compte l'impossibilité d'assurer l'inspection des terrasses. Les milliers de plaintes déposées sur DansMaRue, l'application de signalement des anomalies de la mairie de Paris, ne sont pas suivies d'effet », déplore Gilles Pourbaix, président du collectif Réseau Vivre Paris! À noter que les agents de la police nationale sont aussi compétents pour constater et faire cesser les troubles de voisinage. Toutefois, selon leurs priorités, ils ne se déplaceront pas toujours... En 2021, leurs contrôles ont surtout porté sur le respect des jauges clientèle et du couvre-feu imposés par le protocole sanitaire.

De plus, un seul signalement est très rarement suffisant pour mettre fin aux grosses nuisances. Pour se faire entendre, les riverains ont tout intérêt à unir leurs efforts et, après l'alerte administrative, à tenter d'autres actions. Il faut savoir que le trouble de voisinage constitue en lui-même un préjudice civil, même en l'absence d'infraction au RET (art. R. 1334-31 du Code de la santé publique). La disposition est claire: « *Aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, dans un lieu public ou privé [...]* ».

## Attention au délai de prescription

Plusieurs possibilités s'offrent alors aux résidents. Si l'établissement est installé dans un immeuble en copropriété, il leur est conseillé de contacter le syndic de ce dernier. Et de le mettre en demeure de faire cesser les nuisances du copropriétaire (ou de son locataire si le commerçant ne possède pas les murs). Dans tous les cas, il est important de réagir le plus tôt possible. « *Le chronomètre joue quand il y a trouble de voisinage*, avertit Guillaume Pierre, avocat spécialisé en immobilier et finances. *Il existe une prescription (de deux ou cinq ans selon les situations) à compter de la manifestation du problème. Il ne faut pas rater le coche.* » En outre, plus le temps passe, plus il sera difficile de faire changer les habitudes qui ont été prises. Réunir le plus d'éléments matériels possible faisant état du préjudice est indispensable pour rendre efficaces une alerte administrative ou une mise en demeure. Il est d'ailleurs conseillé de joindre un maximum de voisins ou de riverains concernés, voire de constituer un collectif, afin de multiplier les plaintes. Toutes ces preuves serviront à étayer une action en justice (au tribunal judiciaire), ultime combat à mener. ♦



## Accumulez les preuves !

En cas de trouble de voisinage, dès lors qu'il existe un **préjudice « direct, certain et actuel »**, le recours est recevable. En pratique, **il ne faut pas tarder à envisager une assignation**, car elle permet d'interrompre le délai de prescription (de deux ou cinq ans). « *Le ou les plaignants pourront réclamer, dans la plainte, la cessation immédiate du trouble sous astreinte avec, selon*

*les cas, la remise en état* », précise Guillaume Pierre, avocat. Pour avoir une chance d'aboutir, **un dossier solide est nécessaire**: constats d'huissiers, attestation des voisins et d'autres commerçants, copies des mises en demeure, photos, etc. Le syndic de l'immeuble peut participer à la plainte. Plus il y a de plaignants, plus les possibilités de victoire augmentent.

## MÉDICAMENTS

### Interdire le dioxyde de titane

Il est scandaleux que l'on tarde à proscrire le dioxyde de titane ( $\text{TiO}_2$ ) dans les médicaments. Moi, je souffre d'insuffisance pancréatique. Pour la pallier, il existe deux spécialités, le Creon et l'Eurobiol, qui se présentent sous forme de gélules contenant ce colorant potentiellement nocif. Comme ces capsules sont gastrorésistantes, il ne faut pas les ouvrir, sinon le principe actif ne serait pas libéré au bon moment de la digestion. Je prends donc mon traitement avec beaucoup d'appréhension, le  $\text{TiO}_2$  étant soupçonné de favoriser la cancérisation des muqueuses de l'intestin. Or, j'ai déjà de nombreuses lésions à cet endroit... Quand je pense à tous ces enfants atteints



de mucoviscidose, dont le pancréas fonctionne mal et auxquels on prescrit à vie du Creon ou de l'Eurobiol ! Il ne doit pourtant pas être si difficile de remplacer cet excipient. Certains fabricants de compléments alimentaires ont bien réussi à le faire. ♦

Marie V.-C., par courriel



## AUTOMOBILE

### Frais d'immatriculation abusifs

Nous nous sommes rendus chez un concessionnaire Fiat de notre région pour acheter une voiture d'occasion à notre fille. Un modèle proposé au prix de 10 900 € nous intéressait. Le commercial nous a annoncé qu'il faudrait y ajouter 700 € pour l'immatriculation (carte grise). Il les a ensuite baissés à 400 € alors que nous n'avions pas tenté de négocier leur montant. Avant de conclure la transaction, nous lui avons demandé un délai de réflexion. De retour à la maison, nous avons effectué une simulation sur Internet pour connaître le coût de la carte grise dans notre département. Surprise : le tarif officiel s'élève à 218,76 €. Visiblement, ce vendeur a voulu réaliser une belle marge sur cette prestation... ♦

Lætitia Lage, Cannes (06)

## ÉLECTROMÉNAGER

### Cuisson explosive

À la suite d'un choc thermique, notre plaque gaz Airlux a implosé en mille morceaux, 20 mois après son achat chez Boulanger. Elle était encore sous garantie (de deux ans). Nous espérions donc que le distributeur nous la remplace. Or, il ne l'a envoyée chez le fabricant que pour expertise et réparation, et nous a laissé entendre qu'au-delà de 12 mois, la garantie couvrirait seulement la remise en état du produit. Est-ce légal ? ♦

Jean-Luc Gostjanovic, Valbonne (06)

## LA RÉPONSE DE Q C

Il s'agit ici de la garantie commerciale et, selon son contenu, le vendeur peut ne pas être contraint de vous fournir un modèle neuf et se limiter à la réparation. Il doit néanmoins vous en avoir informé (art. L. 217-15, al. 3, du Code de la consommation) \*. Relisez votre contrat afin de vérifier ses obligations. Quoi qu'il en soit, invoquez le défaut de conformité. Vous avez alors le droit d'exiger le remplacement de la table de cuisson durant un délai de deux ans à compter de sa délivrance \*\*, sauf si le distributeur prouve que vous avez commis

une faute en l'utilisant (art. L. 217-8, L. 217-9 et L. 217-12 du code précité) \*. Pour faire votre réclamation, adressez une lettre recommandée avec AR à Boulanger. L'UFC-Que Choisir dénonce régulièrement les agissements des professionnels, qui mettent en avant leur garantie commerciale au détriment de la garantie légale de conformité, souvent plus avantageuse pour le consommateur.

\* Dans sa version applicable au moment des faits (soit avant le 01/01/2022 - lire p. 5).

\*\* Pour les contrats conclus avant le 01/01/2022.



## ROBE DE MARIÉE

## De l'occasion au prix du neuf

Après plusieurs essais en magasin, j'ai récupéré ma robe de mariée. Mais, de retour chez moi, je me suis rendu compte qu'elle était tachée et au nom d'une autre personne. Puis, le jour J, j'ai connu d'autres désagréments : l'attache-traîne s'est détachée, une baleine est ressortie, etc. Je me demande si ce vêtement n'a pas déjà été utilisé. Puis-je alors récupérer une partie de la somme payée ? ♦

**Amélie Logez**, par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Vous êtes en droit de vous poser la question. Si vous pouvez prouver que la boutique vous a vendu une robe d'occasion au prix d'une neuve, cela constitue un défaut de conformité, voire une pratique commerciale trompeuse (art. L. 217-4\* et L. 121-2 du Code de la consommation). Envoyez un courrier en recommandé avec AR au magasin afin de demander un remboursement partiel en y joignant des photos du vêtement. Mais vous devrez évaluer le montant, ce qui risque d'être compliqué. Mentionnez qu'en cas de refus, vous signalerez les faits à la Direction départementale de protection des populations (DDPP).

\* Dans sa version applicable au moment des faits (soit avant le 01/01/2022 - lire p. 5).



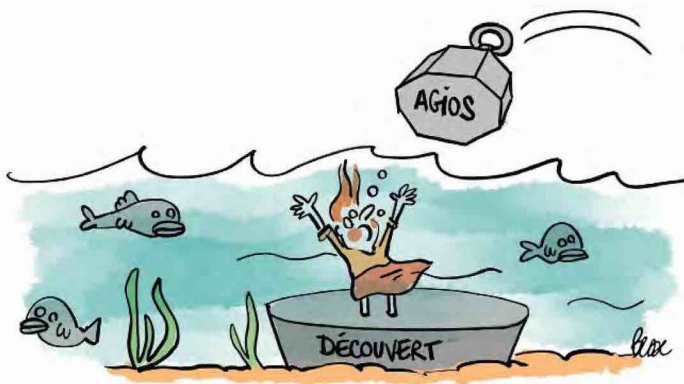
DESSINS CAMILLE BESSE

## Il y a de quoi voir rouge !

## BANQUE

## Le cercle vicieux

Mon mari et moi-même sommes à la retraite. Il y a quelques mois, j'ai été à découvert de 300 €. Depuis, je vis l'enfer avec ma banque. Je lui ai demandé un délai pour le combler ; il m'a été refusé. Et dans les cinq jours suivant le versement de ma modeste pension, elle se sert sur mon compte. Résultat, des prélèvements automatiques sont rejetés, engendrant des frais supplémentaires qui se cumulent. C'est l'effet boule de neige. Mon attaché de clientèle a même fini par me retirer tous mes outils de paiement. Voilà comment certains établissements financiers traitent des retraités qui, faute de moyens suffisants, n'ont parfois pas d'autre choix que d'être dans le rouge. Pourtant, nous faisons attention à notre budget : ni restaurants, ni vacances, ni loisirs. ♦ **J.-C.**, par courriel



## JARDINAGE

## Chantier annulé

Au printemps 2021, j'ai signé un bon de commande de 30 000 € pour des travaux dans mon jardin et réglé un acompte de 10 %. Ils devaient commencer fin septembre. Mi-juin, j'ai fait savoir par courrier recommandé et e-mail de relance que je les annulais. Or, le paysagiste ne m'a restitué que 1 500 €, soit la moitié de ce que je lui avais payé. En a-t-il le droit ? ♦

**Gilbert Jeffredi**, par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Lorsque vous changez d'avis, les arrhes ou l'acompte payé ne sont pas remboursables. Sachez également que le versement du second vous engage définitivement (art. L. 214-1 du Code de la consommation). Le contrat est ferme et vous n'avez pas la possibilité de le résilier, sauf par voie judiciaire ou en présence d'une clause spécifique. Si vous n'acceptez pas de l'exécuter,

le professionnel peut exiger le règlement de l'intégralité des travaux (art. 1103 et 1221 du Code civil). Vérifiez bien la nature de cette somme précisée dans le contrat. Sous réserve d'une clause abusive y figurant, le paysagiste avait le droit de refuser la restitution de votre acompte. Tentez toujours de demander un geste supplémentaire. Il reste qu'il en a déjà fait un à titre commercial...

## ABONNEMENT FIDÉLITÉ

### Le silence de Monoprix

Habitant à Lyon et cliente de Monoprix, je viens de souscrire l'abonnement Monopflix, qui promet 10 % de remise sur mes courses. J'ai pu en bénéficier quand je les ai faites en magasin. À l'inverse, lorsque j'ai effectué mes achats sur Internet, cela n'a pas fonctionné. Le service client de l'enseigne m'a affirmé que pour les commandes en ligne, la réduction ne s'appliquait qu'en région parisienne. Cette mention ne figure nulle part. N'est-ce pas de la publicité mensongère ? ♦

I. M., Lyon (69)

#### LA RÉPONSE DE Q&C

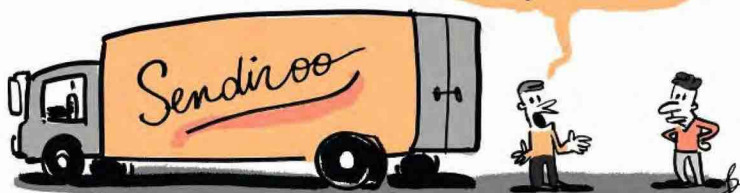
Une pratique commerciale est trompeuse si elle induit en erreur, par sa présentation, sur les caractéristiques d'un bien ou d'un service (art. L. 121-2 du Code de la consommation). D'après sa publicité, Monoprix mentionne que « votre abonnement est valable partout, que vous fassiez vos courses en magasin, en terrasse ou sur votre canapé ». Aussi, l'application de cette réduction sur vos achats en ligne ne devrait donc pas se limiter à la seule région parisienne. Si tel est le cas, le distributeur doit établir que cette information a été portée à votre connaissance. Sinon, adressez votre réclamation par écrit à son service client pour exiger la remise de 10 % sur vos commandes en ligne (art. L. 112-1 du code précité et art. 1103 et 1104 du Code civil).

#### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

#### OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652



## TRANSPORT DE COLIS

### Prestation non effectuée mais facturée

Le comparateur Sendiroo ne tient pas ses belles promesses (confiance, transparence, simplicité). En juin 2020, ayant deux sommiers à expédier en Touraine, j'ai utilisé ce site pour trouver un transporteur. Il m'a orienté vers UPS, à qui j'ai cru passer directement commande. En fait, c'est Sendiroo qui a encaissé le règlement avant de confier la mission à UPS. Les colis ont bien été enlevés à la date prévue, mais ils m'ont été rapportés le lendemain même, sans motif. J'ai alors appelé Sendiroo et UPS pour obtenir des explications. Le premier ne m'a jamais répondu. Le second s'est excusé de la non-exécution de la prestation. Depuis, j'essaie de me faire rembourser par Sendiroo ; en vain malgré l'aide d'une association locale l'UFC-Que Choisir. Il ne me reste dès lors plus qu'à alerter les lecteurs de *Que Choisir* sur le comportement abusif de cette plateforme. ♦

Jacques Bellier, Jouy-en-Josas (78)

## DÉBITS FRAUDULEUX

### À quand le remboursement ?

Il y a deux mois, après mon hospitalisation, j'ai constaté que mon livret A et mon compte courant avaient été piratés. Les escrocs m'ont dérobé 6 000 €. J'ai suivi la procédure indiquée par ma banque, mais à ce jour, je n'ai toujours pas été remboursée. Que dois-je faire ? ♦

G. B., Solliès-Toucas (83)

#### LA RÉPONSE DE Q&C

La loi impose aux établissements financiers des mesures de sécurité renforcées de façon à lutter contre les paiements frauduleux (art. L. 133-44 du Code monétaire et financier). Ainsi, l'accès à votre espace client comme la plupart des règlements et des opérations en ligne dites « sensibles » (ajouts de bénéficiaire, virements...) doivent faire l'objet d'une authentification forte (notification sur votre appareil personnel et confirmation de votre identification dans l'application dédiée). Si tel n'est pas

le cas, votre agence doit vous rembourser, à moins d'établir que vous êtes à l'origine de ces transactions (art. L. 133-23 du code précité). Dans l'hypothèse où il y a eu cette double authentification, la banque doit aussi vous indemniser, sauf à prouver notamment un acte frauduleux ou une négligence grave de votre part (arrêt de la Cour de cassation, ch. com., du 28/03/2018, n° 16-20018). Faute de remboursement, ou encore de justification dûment motivée, adressez-vous à son service recours puis à son médiateur.



GRANDE  
DISTRIBUTION

## Une livraison qui se fait attendre

Le 9 avril dernier, j'ai acheté un micro-ondes à 399 € chez Darty. Je devais le recevoir à la fin du mois, mais à ce jour, toujours pas de four ! Entre-temps, j'ai appris que l'appareil coûtait désormais 449 €. Puis-je, d'une part, exiger que celui que j'ai commandé reste au prix initial et, d'autre part, annuler l'abonnement Darty Max conclu en même temps ? ♦

G. M., par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Dès lors que la commande est validée, le produit doit vous être fourni au tarif convenu (art. 1583 du Code civil), le ticket de caisse attestant du prix de vente. Faites-le savoir au distributeur, puis mettez-le en demeure, par lettre recommandée avec AR, de vous livrer l'article dans un délai raisonnable supplémentaire, 15 jours par exemple (art. 1610 du code précité, art. L. 216-2 du Code de la consommation). Quant au contrat Darty Max, il s'agit d'une garantie commerciale et d'un service de réparation. Il couvre tous les appareils éligibles, y compris ceux achetés ailleurs, et non votre seul micro-ondes. Le contrat souscrit vous engage donc. Il ne peut être annulé, sauf négociation commerciale.



## La précarité énergétique guette

## PRIX DU GAZ

## Sacrée augmentation

Abonnée pour le gaz auprès d'EDF, je voudrais illustrer à ma manière la flambée des tarifs dont on parle tant. Sur mon dernier calendrier de prélèvement, je constate que ma facture mensuelle va passer de 137 à 446 € (sommes arrondies), soit 226,4 % d'augmentation. Difficile à encaisser, dans tous les sens du terme ! ♦

Sylvain Lallemand, par courriel



## FIBRE OPTIQUE

## Payez quand même !

À la suite d'une intervention sur la fibre, il y a un an, nous n'avons plus accès aux chaînes de télévision. L'opérateur (SFR) nous a annoncé par téléphone, et non par écrit, qu'il mettait fin à notre abonnement et nous a adressé une procédure de restitution du matériel. Nous l'avons rendu, mais il continue à nous réclamer des mensualités. Il exige que nous les lui payions d'abord, puis il nous les remboursera. Que faire ? ♦

Céline Simon, Astonnes (86)

## LA RÉPONSE DE Q C

Même si votre opérateur ne vous a pas envoyé un courrier, son intention de résilier votre abonnement s'est manifestée par le déclenchement de la procédure de restitution du matériel. De votre côté, en rendant votre box, vous avez accepté la révocation proposée. Par conséquent, sous réserve de l'appréciation d'un juge, il y a eu une volonté mutuelle de mettre un terme à cette relation contractuelle (art. 1193 du Code civil, arrêt de la Cour de

cassation, 1<sup>re</sup> ch. civ. du 22/11/1960). Dès lors, vous avez le droit d'estimer que votre obligation de paiement a pris fin : toutes les échéances postérieures à la réception du matériel par SFR ne sont plus dues. Faites-le savoir par courriel à son service client. Si le litige persiste, exercez des recours auprès de son service consommateur puis du médiateur des communications électroniques en vous faisant aider par une association locale de l'UFC-Que Choisir.

## FAILLITES D'ENTREPRISES //

# Pourquoi il est difficile de récupérer sa créance

Lorsqu'une société fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité, toutes ses créances sont « gelées ». Le recouvrement est réglementé et complexe.

## 1 Une « faillite », c'est quoi ?

Les termes « faillite » et « dépôt de bilan » recouvrent des réalités différentes. La « procédure de sauvegarde » soutient une entreprise en difficulté qui n'est pas en cessation de paiements. Quand elle l'est, c'est-à-dire si elle ne peut plus faire face au passif exigible (les dettes) avec l'actif disponible (la trésorerie), elle sollicite un redressement ou une liquidation judiciaires (si un rétablissement semble impossible). « *Le point commun à ces trois procédures est que tous les créanciers, y compris les consommateurs, déclarent les sommes que leur doit la société. Les chances d'en obtenir le règlement sont très faibles en liquidation judiciaire* », précise Julie Desson, avocate au barreau de Paris.



**Autant que possible, vérifiez la bonne santé de l'entreprise et ne payez qu'au fil de l'exécution des prestations.**

## 3 Le consommateur, dernier servi ?

L'actif sert d'abord à payer le « superprivilège » des salaires. Puis viennent les créanciers dits « privilégiés », tels que les organismes sociaux et fiscaux, et ceux disposant d'une sûreté ou d'une garantie. Au dernier rang arrivent les « chirographaires » : les clients, les divers fournisseurs... Ce qui reste du passif est réparti également entre ces derniers

au prorata de leur créance, d'où le fait que les consommateurs ne touchent en général pas grand-chose. « *La législation a peu à peu évolué depuis les années 1980, d'un droit punitif, un droit de la faillite, à un droit des entreprises en difficulté, visant à permettre la poursuite de l'activité, la préservation de l'emploi et l'apurement du passif* », souligne M<sup>e</sup> Desson.



**Julie Desson, avocate au barreau de Paris, répond à nos questions.**

## 2 Déroulé de la procédure

Dès que la procédure s'ouvre, le tribunal de commerce nomme plusieurs organes, dont le mandataire judiciaire. Le dirigeant doit remettre à ce dernier la liste des créanciers de l'entreprise afin qu'ils soient avertis. À compter de la publication du jugement d'ouverture, ils ont, en principe, deux mois pour déclarer leur créance. Inutile de l'exagérer en espérant recouvrer plus d'argent, car tout est vérifié. Le mandataire judiciaire récupère ensuite le maximum d'actifs – en vendant le fonds de commerce, le matériel, etc. – afin de rembourser tout ou une partie des dettes.

## 4 Des astuces pour limiter les risques

« *Fractionnez vos paiements au fil de l'exécution des prestations* », recommande Julie Desson, la créance ne concernant que les sommes déjà versées. Renseignez-vous aussi sur la situation juridique (via le *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales*) et financière (en consultant l'état des

privilèges et des nantissements auprès du greffe du tribunal de commerce), poursuit-elle. Enfin, l'avocate rappelle qu'en cas de sauvegarde, de redressement et même, parfois, de liquidation (pour une durée donnée), l'activité de l'entreprise continue : par exemple, si vous avez réglé des travaux, le débiteur est tenu d'honorer le contrat.



## ASSURANCE MALADIE //

# Un nouvel espace pour la santé

Les 69 millions d'assurés vont accéder à un portail de services articulés autour du dossier médical partagé (DMP).

### LANCEMENT SYSTÉMATIQUE

La réforme « Ma santé 2022 » prévoit la création automatique, le 1<sup>er</sup> janvier 2022, d'un espace numérique individuel intitulé « Mon espace santé ». Tous les usagers du système de soins recevront un courrier ou un e-mail dans le courant du premier trimestre pour les prévenir : ils auront le droit de s'opposer à son ouverture, mais en l'absence de réponse dans un délai d'un mois, celui-ci sera mis en service. Si vous le souhaitez, vous pouvez activer le vôtre avant la réception de ce message, en vous connectant au site Monespace.sante.fr. En privilégiant un lancement systématique, le gouvernement veut éviter de réitérer le fiasco du dossier médical partagé (DMP) : opérationnel depuis 2011, il n'a été adopté que par 10 millions d'assurés.

### NOUVEAUX SERVICES

Cet outil intégrera le DMP, qui permet de stocker des documents (ordonnances, antécédents médicaux, comptes rendus d'hospitalisation...) et de les partager avec les professionnels de santé. Vous disposerez aussi d'un agenda électronique (gestion des rendez-vous médicaux, rappels de vaccins,

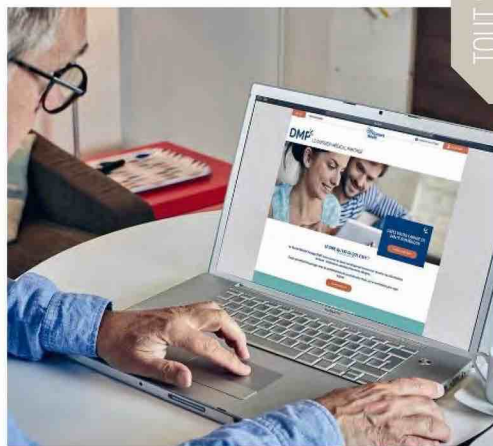
de dépistages...) et d'un catalogue d'applications liées à la santé et au bien-être. Celles-ci ont été développées par des acteurs publics et privés puis validées par l'État. Grâce à elles, vous accéderez, par exemple, à des services de téléconsultation et de prise de rendez-vous en ligne.

### ÉCHANGES SÉCURISÉS

Vous pourrez en outre dialoguer en toute confidentialité avec les professionnels de santé via une messagerie sécurisée, alors qu'actuellement, seuls ces derniers bénéficient d'un tel système (MSSanté) pour communiquer entre eux. « Mon espace santé » doit répondre à ce manque en fiabilisant les échanges, comme les envois de comptes rendus de résultats d'examen.

### DÉMATÉRIALISATION

La carte Vitale, grâce à laquelle on a pu passer de la feuille de soins papier à son homologue électronique, est également en train d'évoluer. Elle sera disponible en 2023 gratuitement sur smartphone



(Android et iOS) pour l'ensemble des affiliés à l'Assurance maladie, après une phase d'expérimentation en cours depuis le 1<sup>er</sup> octobre dans 10 départements. Cette version numérique, qui n'a pas vocation à remplacer la carte verte présente dans nos portefeuilles (dont l'une des limites est l'absence de lecteur de puce au domicile du porteur), donnera la possibilité de se connecter à « Mon espace santé » et à d'autres services publics (impôts, etc.) via le portail FranceConnect.

R. GAILLARD/REA

## RESTAURATION //

# Les règles du « fait maison »

Pour qu'un restaurateur puisse faire figurer cette mention sur sa carte, encore faut-il que certaines conditions soient respectées.

### UNE FORTE ATTENTE DES CONSOMMATEURS

Tenant compte du fait que l'exigence quant à la traçabilité des produits devenait de plus en plus forte, le législateur a fini par se pencher sur l'utilisation de la mention « fait maison ». Depuis le 17 mars 2014, elle est mieux encadrée par la loi. Certains restaurateurs y ont trouvé leur compte : en l'apposant sur leurs menus, ils se distinguent de leurs concurrents qui se contentent de réchauffer une recette ou d'en assembler les différents ingrédients. Les dispositions de ce texte

s'appliquent à tous les professionnels du secteur, qu'ils travaillent en établissements traditionnels ou dans la vente à emporter.

### DU FRAIS CUISINÉ SUR PLACE

L'article L. 122-20 du Code de la consommation définit les règles d'usage de cette mention « fait maison », certifiée par un logo (photo). Pour



l'arborer, un plat doit répondre à certaines caractéristiques. Il est élaboré à partir de produits bruts, frais et traditionnellement employés en cuisine (huile, beurre...). Il doit en outre être concocté sur place, ce qui exclut les cuisines centrales. Un certain nombre de denrées, déterminées par voie réglementaire, préalablement transformées et servant d'ingrédients primaires sont toutefois tolérées. Figurent notamment, dans cette liste, les charcuteries (sauf pâtés et terrines), les fromages, les pâtes et les céréales, la choucroute crue, ou encore les pains et les biscuits secs. Si ces aliments sont utilisés dans une recette maison, il faut que cette dernière intègre au moins un produit cuisiné par le restaurateur.

**À NOTER** La surgélation ou la congélation des plats faits maison n'est pas interdite. Ils peuvent également être fabriqués en grande quantité.

J.-F. REY/LALACE-MAXPPP

Recharger les batteries d'une voiture électrique n'est pas toujours une sinécure. En cause, un manque d'information et un réseau pas assez développé.

— Par YVES MARTIN



## La recharge dépasse les bornes

Lorsque Damien s'arrête sur une aire de l'autoroute A20, au sud de Châteauroux (36), pour recharger sa Hyundai Ioniq 5, il est plutôt détendu. Il sait que, dans cette station-service, deux bornes sont disponibles : l'une fournissant 50 kilowatts (kW) et l'autre, 175 kW. Damien choisit la seconde, sa voiture pouvant supporter une charge très rapide, jusqu'à 225 kW. De quoi prévoir une pause assez courte, juste le temps que sa fille de trois ans se dégourdisse les jambes et qu'il avale un café. Hélas, une Renault Zoe occupe déjà la place. Damien, qui s'y connaît en voitures électriques, sait que ce modèle n'acceptera pas toute la puissance délivrée. L'affichage sur la borne le confirme : la charge s'effectue à 44 kW, et non à 175 kW. Damien convainc le conducteur du véhicule, à qui le vendeur a conseillé de se brancher « sur la plus grosse borne possible pour recharger vite », de se déplacer sur l'autre point de charge. Il s'exécute : idem, 44 kW seront « envoyés » à la Zoe. L'automobiliste accepte donc d'y rester, laissant le plus puissant à Damien. La Hyundai « reçoit » 173 kW (presque le maximum), à la grande surprise de son voisin dépité. Elle passe de 20 à 80 % de charge en une vingtaine de minutes.

Arrivé après le propriétaire de la Zoe, Damien repartira pourtant bien avant lui. Ce dernier doit patienter, selon les indications de la borne, encore une demi-heure pour atteindre les 80 % de charge. En outre, vu que la facture est établie non sur la puissance délivrée mais sur le temps de charge, Damien paiera aussi moins cher : 11 € (à raison de 0,55 € la minute), contre environ le double pour l'autre utilisateur, resté branché deux fois plus longtemps.

**La facture est établie sur le temps de charge, non sur la puissance délivrée**

Si tout s'est finalement bien passé pour Damien, qui est tombé sur un conducteur mal informé mais compréhensif, Nicolas, journaliste au magazine *Challenges*, n'a pas eu autant de chance : à l'instar de nombreux automobilistes roulant en voiture électrique en ce samedi 23 octobre, jour du début des vacances scolaires. Alors qu'il part de Cannes (06) par l'autoroute, il décide de faire une halte à Montélimar (26). Il n'est pas le seul à avoir eu cette idée : les cinq bornes sont toutes occupées. La voiture devant lui attend déjà son tour et une autre se glisse juste derrière. Résultat, il lui a fallu patienter longtemps avant de pouvoir repartir. Mais le pire reste à venir... Quand Nicolas s'arrête après Beaune (21), sur l'aire des Lochères de l'A6, son badge n'est pas reconnu et la charge ne démarre pas ! Et pour cause, une panne européenne bloque toutes les bornes Ionity : les électrons ne seront pas disponibles pendant près de deux heures et demie. Autant dire que son voyage n'a pas été une sinécure. Ces deux histoires montrent, d'une part, le manque évident d'information des propriétaires de voiture électrique et, d'autre part, la fragilité d'un réseau qui peine à se mettre correctement en place.

### Les installations tardent

Le gouvernement souhaitait pourtant que 100 000 points de recharge soient ouverts au public à la fin de 2021. Malgré l'enveloppe de 100 millions d'euros allouée à cet ambitieux projet, on ne devrait pas dépasser les 40 000 stations à cette échéance, d'après l'association Avere-France. Rien d'étonnant à ce que les automobilistes désertent aujourd'hui ces – trop rares – bornes publiques et qu'in fine, environ 90 % des « pleins » se fassent au domicile ou au travail. On estime à près de 233 000 les points de recharge mis à disposition par les entreprises, auxquels s'ajoutent les 185 000 des particuliers. Ils offrent deux garanties : celles d'être disponibles et de fonctionner... ♦



**QUE CHOISIR**

The image shows the cover of the magazine 'Que Choisir'. The title 'QUE CHOISIR' is at the top left. A small box at the top right says 'IMPLANTATION' and 'Le nouveau, jusqu'à 40% de plus pour les particuliers!'. The main headline is 'CHAMPAGNES' in large red letters, followed by 'De vraies pépites à prix légers' in white and red text. The cover features a photograph of a champagne glass filled with bubbles. There are also smaller text elements and a barcode at the bottom left.

**QUE CHOISIR**

**COSMÉTIQUES**

**Les marques les plus sûres**

**ÉVITEZ LES VÉTÉRAIRES TOUJOURS ET LES MÉDICAMENTS**

**Soyez vigilants**

**QUE CHOISIR**

**CHAUFFAGE**  
**Déjouez les arnaques**

**CHAUDIERES, POELES, POMPES A CHALEUR**

**INCULCATION DES DESIRSES**  
des consommateurs

**Les nouveaux**

**QUE CHOISIR**

**Argent**

**Grand Âge**

**Aider les aidants**

Toutes les solutions pour payer moins d'impôts

Le guide de l'assurance-maladie

**QUE CHOISIR**  
**Argent**  
**COMPLÉMENTAIRE Santé**  
**86 conseils pour mieux protéger son argent**  
**2600 PRATIQUES & CHARGES**

[illegible]

**QUE CHOISIR**

**PROTEGEZ VOUS Argent**

**INVESTISSEMENT LOCATIF**  
**Faut-il se lancer?**

**Les 30 villes les plus sûres**

**TOURISME**  
Solidaire, responsable.  
Le voyage se rénove

**QUE CHOISIR** pratique **Bien DORMIR**

**Après une nuit blanche, comment s'en sortir?**

The book cover features the title 'ALLERGIES' in large, bold, black letters. Above it, 'pratique' is written in a green script font. The 'Que Choisir' logo is in the top left corner. Below the main title, the text 'asthme, rhinite, conjonctivite, eczéma' is visible. The central image is a jellyfish. At the bottom, the text 'Nos clés pour les combattre' is written. A small yellow circle with 'A lire' is also present.

**QUE Choisir Santé**

**166**

**PIEDS**  
Soulager ses douleurs

10 conseils pour soulager ses douleurs  
Les pieds sont les bases de notre corps. Ils supportent tout le poids de notre corps et sont donc très sensibles. Voici 10 conseils pour soulager ses douleurs.

**10 conseils pour soulager ses douleurs**

1. Éviter de marcher sur des surfaces dures.  
2. Éviter de marcher sur des surfaces chaudes.  
3. Éviter de marcher sur des surfaces humides.  
4. Éviter de marcher sur des surfaces glissantes.  
5. Éviter de marcher sur des surfaces inégales.  
6. Éviter de marcher sur des surfaces raides.  
7. Éviter de marcher sur des surfaces courbées.  
8. Éviter de marcher sur des surfaces inclinées.  
9. Éviter de marcher sur des surfaces abruptes.  
10. Éviter de marcher sur des surfaces escarpées.

**QUE CHOISIR** Santé

165

ALIMENTS ET MÉDICAMENTS  
Des relations complexes

Plus on mange, plus on se soigne

100% naturel  
sans sucre  
sans gluten  
sans OGM

[illegible][illegible]

A green book with the text "QUE CHOCAR" on its spine. The book is shown at an angle, revealing its pages.

La reliure  
**QUE CHOISIS-SEZ-VOUS ?**  
**SANTÉ**

BUI ENCART



# Plongez-vous dans l'histoire de notre mouvement : un récit aux multiples rebondissements !

**EXCLUSIF**

## UFC-QUE CHOISIR

Le contre-pouvoir des consommateurs

70 ans de combats



**18 €**

+ 3,95 € de frais de traitement et d'envoi

176 pages - Format 14,5 x 22,5 cm

UFC-QUE CHOISIR  
Le contre-pouvoir des consommateurs

70 ans de combats

Un ouvrage unique !

☐ **OUI, je souhaite commander l'ouvrage UFC-QUE CHOISIR Le contre-pouvoir des consommateurs** (176 pages, format 14,5 x 22,5 cm).

• **J'EN PROFITE DÈS AUJOURD'HUI** : 18 € + 3,95 € de frais de traitement et d'envoi, soit un total de 21,95 €.

• **MA GARANTIE** : à réception de mon ouvrage, je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

• **SELON MA CONVENANCE**, je joins mon règlement :

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de UFC-QUE CHOISIR

☐ par carte bancaire : Numéro

Date de validité

Mois Année

Je recevrai mon ouvrage chez moi sous 10 à 20 jours après l'envoi de ce bon de commande.

DATEZ ET SIGNEZ, MERCI

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle

Nom :

Prénom :

Adresse : N°

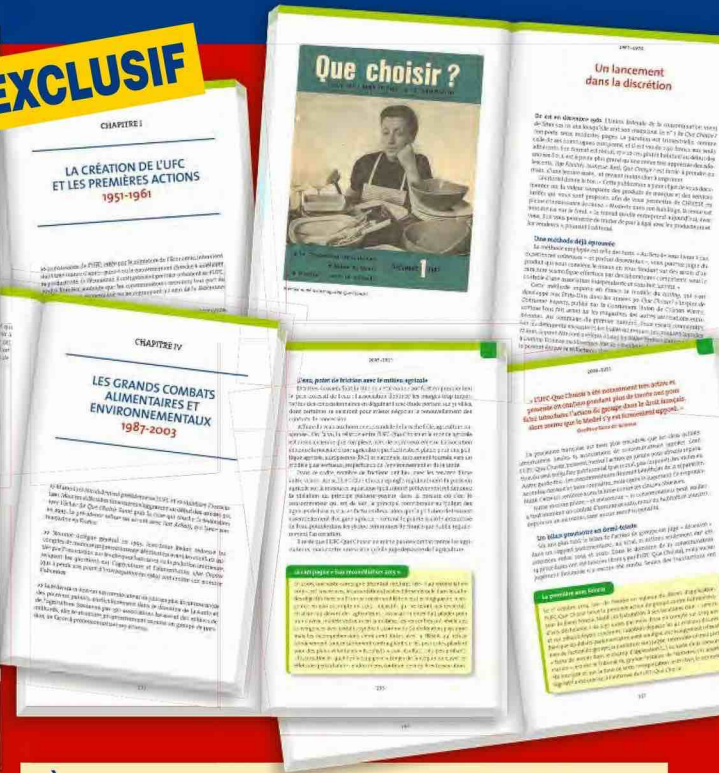
Rue :

Code postal :

Ville :

Offre valable en France métropolitaine jusqu'au 31/12/2022

Vos informations personnelles font l'objet d'un traitement par UFC-QUE CHOISIR aux fins (I) de gérer vos commandes, (II) réaliser des statistiques, (III) vous adresser des offres et informations personnalisées et (IV) les enrichir afin de mieux vous connaître. L'UFC-QUE CHOISIR s'engage sur la confidentialité de vos données personnelles. Je m'oppose au transfert de mes données à des partenaires de l'UFC-QUE CHOISIR (organismes de presse et associations) CI.



À partir d'archives et de témoignages originaux, cet ouvrage retrace les grandes étapes de l'histoire de l'UFC-Que Choisir et le rôle essentiel joué par notre association dans l'information, l'alerte et la défense des consommateurs depuis 70 ans.

Plongez-vous dans ce récit riche en anecdotes, péripéties, actions et campagnes de mobilisation menées au seul service des consommateurs et d'une consommation plus sobre, juste et responsable.

1001  
609 300