

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

**Grandes surfaces**  
**De gros écarts de prix!**



# FIABILITÉ AUTO

- CITADINES
- COMPACTES
- SUV...

**Les tops  
et les flops**

**306  
modèles  
évalués**

**TESTS  
LABO**

- RASOIRS ÉLECTRIQUES
- CULOTTES MENSTRUELLES
- FOURS ENCASTRABLES

**Train**  
***Vous allez  
voyager  
autrement***

**Éoliennes**  
***Vérités et  
mensonges***



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)



RAWPIKEL.COM/SHUTTERSTOCK



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
01 43 48 55 48, [quechoisir@quechoisir.org](mailto:quechoisir@quechoisir.org)

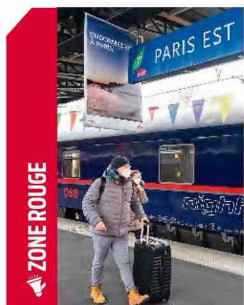
Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrenet • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne)  
• **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (**directeur artistique**), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo** : Catherine Méteyart • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation** : Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin **Ont collaboré à ce numéro** : Florence Humbert, Alix Orbec, Noah Rémy **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassié **ESSAIS COMPARTIMENTS** : Éric Bonnet (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelind, Léa Girard, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (**directeur**), Isabelle Bourcier, Sandrine Grollet, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** : Raphaël Bartomé (**responsable**), Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric **ADMINISTRATIVE** : Florence Thomassin (**directrice administrative et financière**), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (**directrice**), Estelle Bourjade, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghazlan (**directeur**), Maud Pontonnier • **Informaticien** : Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Rémy Ebo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet, Inès Jemal **DIFFUSION/PROMOTION** : Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommahin, Nicolas Schaller • **Courrier** : Brigitte Bouttier, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** : Sophie Herbretau (**directrice**), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Estelle Chambet, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Laure Littard, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements** : *Que Choisir*, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort 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 Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Alain Sanitas, Marie-Amandine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby** : Olivier Andraud, Antoine Auvier, Damien Barbosa, Mélissa Chevallard, Anna Lamy, 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.



Certifié PEFC  
pefc-france.org

14

**Mobilité**  
Prendrez-vous encore le train comme avant ?



ZONE ROUGE

V. ISORE/IP3-MAXPPP



## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



## AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

10

Les associations locales et leurs actions

12



## ZONE ROUGE

Mobilité • Prendrez-vous encore le train comme avant ?

14



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Réparation à domicile • Côté vigilance, des fuites aussi !

20



## ALERTE

Énergie éolienne • Du renouvelable qui fait débat

22

Zones blanches • Une couverture à marche forcée

28

Assurances • Encore du démarchage par téléphone

32

## LABO Q&Q

### GRAND TEST DU MOIS

### Culottes menstruelles

• Pas terribles, en règle générale

34

Rasoirs électriques • Des modèles au poil

38

Perceuses

40

Antivirus • Une protection efficace

41

Fours encastrables • Le gratin passé au grill

42



## DÉCRYPTAGE

Fiabilité auto • 306 voitures à la loupe

44

Informatique • Se passer de Windows, c'est possible

50

Prix à la consommation

• De gros écarts entre supermarchés

54

Ehpad • Comment attaquer en justice

56

Circuits courts • Sur la piste du produit local

57



## FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



## TOUT S'EXPLIQUE

Recherche • L'exosome, un vrai casse-tête

64

Conformité • La garantie gagne du terrain

65

Pacs • Séparation ou indivision ?

65

## C'EST PAS SORCIER !

66

5 gestes simples pour réduire notre empreinte numérique



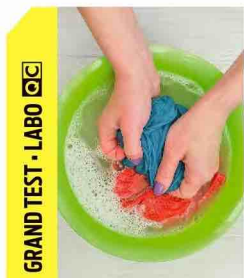
22

**Énergie éolienne**  
Du renouvelable qui fait débat

P. FRUTIER/LIGHT MOTIV

34

**Culottes menstruelles**  
Pas terribles, en règle générale



GRAND TEST • LABO Q&Q

T. LOVUS/ADOBE STOCK



44

**Fiabilité auto**  
306 voitures à la loupe

F. MARVALUX/REA

Le numéro 610 de Que Choisir a été tiré à 505 800 exemplaires.

**CÉRÉTIKS DE COUVERTURE**  
P. TURPIN/PHOTONONSTOP;  
O. RADIAN/ADOBE STOCK.



ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

## GAZ ET ÉLECTRICITÉ

### TotalEnergies rogne sur les réductions

Le courriel qu'a envoyé TotalEnergies, entre fin janvier et février, à ses clients ayant souscrit une offre de gaz ou d'électricité a surpris. L'afflux de messages que nous avons reçus en témoigne. Le fournisseur y annonce que la remise de 5% sur le prix du kilowattheure (kWh) hors taxes se termine fin février. À compter du 1<sup>er</sup> mars, le montant de cette réduction est bloqué. Les - 5% n'existent donc plus. Que cette règle s'applique aux contrats d'électricité, on peut le comprendre en

raison de l'explosion des prix de gros puisque TotalEnergies n'en produit pas. Par contre, pour le gaz, l'opérateur faisant partie des cinq plus gros producteurs mondiaux, il touche le jackpot depuis le début de la dérive haussière en vendant sur les marchés de gros. C'est d'ailleurs pourquoi à l'automne dernier, lors de la flambée des prix du gaz, *Que Choisir* recommandait aux usagers passés en offres de marché de souscrire l'offre classique gaz de TotalEnergies, indexée sur le tarif réglementé et à - 5% sur le kWh hors taxes. « Nous sommes contraints de bloquer notre réduction sur l'électricité. Il est plus facile pour nos systèmes informatiques et pour la clarté de nos offres d'aligner le gaz sur l'électricité », a précisé l'énergéticien à *Que Choisir*. Il ajoute qu'en matière d'approvisionnement, il est soumis aux prix de gros sur le gaz. Un argument cocasse pour une multinationale du pétrole et du gaz ! Précisons que le tarif réglementé du gaz étant gelé au moins jusqu'au 30 juin, le montant de la réduction de l'offre classique TotalEnergies équivaut aux - 5%. ♦

De quoi pêter les plombs !



NOMAN/ANDIA

## ORIGINE DES VIANDES

### Un pas vers davantage de transparence

Enfin ! Le décret « relatif à l'étiquetage des viandes dans les établissements de restauration » entre en vigueur ce 1<sup>er</sup> mars. Les professionnels doivent désormais indiquer l'origine (pays d'élevage et d'abattage) des viandes de porc, d'agneau et de volailles, à l'instar de ce qui se pratique pour le bœuf depuis 2002. Et ce dans l'ensemble de la restauration hors foyer : cantines scolaires ou d'entreprises,

établissements commerciaux, etc. Il s'agit d'un vrai progrès en faveur d'une plus grande transparence sur la provenance de nos aliments. Mais le diable se niche dans les détails : « Cette obligation ne s'appliquera qu'aux viandes achetées crues [fraîches, réfrigérées ou surgelées] par les restaurateurs, et non aux viandes achetées déjà préparées ou cuisinées. » Une nuance qui amoindrit la portée de cet affichage. ♦

## Vous et nous

Cela faisait un moment que nous (*Que Choisir*) n'avions pas parlé de vous (lecteurs), de cette relation entamée il y a longtemps pour beaucoup d'entre vous. Alors, arrêtons-nous sur ce que vous pensez de votre magazine. Le saviez-vous ? Pour chaque numéro, nous interrogeons des abonnés. Comment jugent-ils la couverture ? Quels articles ont-ils lus ? Lesquels les ont le plus intéressés ? Nous avons accumulé de nombreux « vus/lus » (questionnaires lecteurs) qui nous permettent d'être à votre écoute. Merci à vous : l'ensemble « de notre œuvre » répond à vos attentes ! Certes, la moyenne générale par numéro baisse un peu ces derniers mois, mais elle reste au-dessus de

## Nous pouvons encore faire mieux

8 sur 10. Nous pouvons sûrement faire encore mieux ! Pareil pour la « Une ». Elle plaît à l'écrasante majorité même si certains la trouvent souvent trop chargée ou anxiogène. Côté contenu, les rubriques courtes (« Info express » et « Forum ») affichent une satisfaction toujours supérieure à 95% ! Également très prisées, nos enquêtes publiées en « Zone rouge », « Alerte » ou « Décryptage », surtout lorsqu'elles portent sur les arnaques, la santé ou encore l'alimentation. Les sujets plus « société » sont par ailleurs bien perçus et « encouragés ». Une minorité souhaite néanmoins que le journal demeure centré sur la consommation au sens strict du terme, avec des articles qui leur donnent des solutions pratiques, qui les éclairent dans leurs achats... C'est la vocation n°1 des tests, « la colonne vertébrale » de *Que Choisir*. Leurs taux de lecture et d'intérêt s'avèrent très variables. En général, l'électroménager capte davantage votre attention que le high-tech. Un dernier mot sur la manière dont nous nous adressons à vous. Vous nous jugez pédagogiques, vifs, engagés et clairs... bien qu'il nous arrive d'être un peu trop « techniques ». Nous en prenons note ! ♦





La taxe des ordures ménagères 2018 sera bien remboursée aux habitants du Grand Nancy.

## TAXE DES ORDURES MÉNAGÈRES

### Décision remarquée

**C**oup de tonnerre ! La cour administrative d'appel (CAA) de Nancy (54) a confirmé, le 3 février, le jugement du tribunal administratif local. L'UFC-Que Choisir de Nancy, qui l'avait saisi, contestait le taux appliqué à la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) voté en 2018. La juridiction lui avait donné raison, considérant qu'il était disproportionné par rapport aux dépenses à financer. En conséquence, la métropole du Grand Nancy, responsable de la gestion des déchets, avait été condamnée à restituer aux habitants concernés la TEOM

de 2018. Le ministère de l'Économie avait interjeté appel. L'instance ne l'a donc pas suivi. Sauf improbable pourvoi devant le Conseil d'État, le remboursement devrait s'enclencher dans les mois à venir. C'est l'État, en charge du contrôle des budgets des collectivités locales, qui, in fine, paiera 30 millions d'euros pour 147 000 logements (soit, en moyenne, 200 € chacun) ! Des actions contre le montant de la TEOM sont en cours ailleurs. À noter : dans une affaire similaire, la CAA de Lyon (69) a rendu, en octobre dernier, une décision contraire à celle de Nancy. ♦

## COPROPRIÉTÉ

### Deux mois pour contester

**U**n copropriétaire a deux mois pour s'opposer à une décision prise lors d'une assemblée générale (AG), ce délai courant à compter de la notification du procès-verbal d'AG. C'est ce qu'a rappelé la Cour de cassation (arrêt de la 3<sup>e</sup> ch. civ. du 12/1/22). En l'espèce, une AG avait demandé à chacun des copropriétaires de verser sa quote-part pour financer la rénovation des murs des villas en bordure des voies privatives desservant la copropriété. L'un d'eux a exprimé son désaccord : à ses yeux, ces murets sont privatifs. Dès lors, chaque copropriétaire devrait financer la réparation de ceux situés sur son terrain. La Cour de cassation a tranché : la mesure votée en AG est définitive, car elle n'a pas été contestée dans les deux mois.

## PÉNURIE

### Que Choisir est aussi touché

**D**epuis le début de la pandémie de Covid-19, le manque de puces électroniques entraîne des pénuries en cascade. Voitures, consoles de jeux, chaudières, appareils électroménagers et électroniques sont touchés. Cette carence en puces est due à des chaînes de production ralenties lors des confinements et qui n'arrivent pas, dans un contexte de forte reprise de l'économie, à rattraper le retard accumulé. Une hausse importante du coût des matières premières complète le tableau. Les conséquences sont parfois inattendues. Un lecteur de *Que Choisir* s'est ainsi demandé pourquoi les poêles à granulés que nous

avons testés (QC n° 609) étaient si chers. Tout simplement parce qu'il nous a été impossible de trouver des entrées de gamme, toutes en rupture de stock ! Nos sélections de produits prennent en compte leur pertinence (parts de marché, innovations...), leur date de sortie et leur disponibilité. Or, celle-ci pose de plus en plus problème. Alors que nous voulions acheter trois lave-vaisselle, un vendeur de chez Boulanger nous a avertis : « Les appareils disponibles se comptent sur les doigts d'une main. » Résultat, nous devons revoir nos échantillons. Un conseil : si vous souhaitez vous équiper, soyez patient et flexible. Ou alors, jetez un œil à l'étranger.



Certains fabricants réservent leurs stocks aux pays où les prix sont plus élevés, comme en Allemagne – ce qui aggrave la pénurie en France... ♦

## RAPPELS PRODUITS

### BATTERIE AU LITHIUM DE MARQUE ENERGY CASES <sup>(1)</sup>

**PROBLÈME :** risque d'explosion ou d'incendie. **OÙ S'ADRESSER :** contacter l'organisme Corepile par courriel à l'adresse mobilite@corepile.fr, en indiquant en objet « Batterie Energy Cases ».

(1) Ces batteries sont principalement destinées au secteur de la pêche.



### CORDE À SAUTER LUMINEUSE 3 COULEURS DE MARQUE MOJOY, VENDUE EN MAGASIN STOKOMANI



Modèle : MJ00226/JL220.  
Lot : 76532.21. Codes-barres : 3662076998956, 3662076998963 et 3662076662024. **PROBLÈME :** risques de suffocation, de brûlure et d'intoxication (après ingestion

des piles). **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Stokomani.

### ADAPTATEUR CHARGEUR USB DE MARQUE URBAN LIVING

Modèle ou référence : 88859.  
Code-barres : 8422175888597.

**PROBLÈME :** produit non conforme, risque de choc électrique. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat. Informations au 09 78 46 86 33.



### VÉLO À ASSISTANCE ÉLECTRIQUE DE MARQUE ESSENTIEL B (BOULANGER)



Modèle : Sand 400 noir.  
Code-barres : 3497674157036. **PROBLÈME :** un élément du guidon est susceptible

d'entraîner une perte de direction. **OÙ S'ADRESSER :** contacter le service consommateur de Boulanger.

### CORNICHONS EXTRA-FINS, BOCAL DE 720 ML, DE MARQUE CARREFOUR CLASSIC

Code-barres : 3270190127505.  
Date de durabilité minimale :

05/10/2023. **PROBLÈME :** risque de présence de corps étrangers (verre, métal, plastique, papier, textile...). **OÙ S'ADRESSER :**

remboursement en magasin Carrefour. Informations au 08 05 50 00 85.



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

## VACCIN H1N1

**Bon à savoir**

### Indemnisation multipliée par 8 !

**M**ediator, Dépakine, contamination après transfusion sanguine : à l'origine créé pour couvrir l'aléa thérapeutique, l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam) a colmaté, en quelques années, bien des brèches de notre système de santé. Les effets indésirables de la vaccination en situation d'urgence

victimes finissent par s'orienter vers la justice afin de faire réévaluer la somme octroyée, sur la base d'autres référentiels. Un comble, quand l'objectif de départ est précisément d'éviter le tribunal... Il reste que cela peut valoir le coup. À l'automne 2020, une famille dont le fils avait développé une narcolepsie-cataplexie sévère après vaccination par Pandemrix contre H1N1 a obtenu du tribunal administratif de Rennes (35) un dédommagement de près de 1,4 million d'euros, soit huit fois plus que celui accordé à l'origine... La décision montre que, même si l'Oniam est bien en charge de l'indemnisation dans ce type de dossier, le barème à considérer n'est pas nécessairement le sien. Il n'est qu'indicatif, et rien n'empêche le juge de s'appuyer, dans son estimation financière du préjudice, sur un autre référentiel, s'il se révèle plus adapté à la situation et aux besoins quotidiens de la victime. Le principe de réparation intégral du préjudice s'appliquant, il convient notamment de prendre en compte le besoin d'une assistance dans la vie de tous les jours. Ce qui explique la forte différence de montants. ♦

### Le juge a pris en compte les besoins de la victime

sanitaire font également partie de ses missions. En cas de maladie déclenchée par l'un des vaccins utilisés contre le Covid-19, c'est vers cet organisme qu'il faut se tourner, comme ce fut le cas lors de l'épisode de grippe H1N1 en 2010. Attention cependant ! Si la procédure présente l'avantage de se dérouler à l'amiable, les indemnisations accordées font débat. Le barème et les critères d'appréciation appliqués par l'Oniam à la suite de l'expertise s'avèrent notamment insuffisants au regard des préjudices subis. Au point que des



En cas de maladie déclenchée par une vaccination, le préjudice ouvre droit à une indemnisation.





GEMINI PRO STUDIO/SHUTTERSTOCK

## TÉLÉPHONIE MOBILE

## Free « profite » du covid

Étudiante française au Portugal, Marie doit réaliser un test de dépistage du Covid-19. Comme le veut la procédure dans ce pays, elle appelle le centre de contact du Service national de santé (SNS24), par le biais d'un numéro

et, à ce titre, estime pouvoir surfacturer la partie « service » (et non l'appel en lui-même), en l'occurrence 2,19 € la minute. Depuis l'entrée en vigueur de l'accord sur le roaming, en 2017, tous les appels passés dans un pays de l'Union européenne sont censés être au même tarif que s'ils étaient émis depuis la France. Mais Free mobile a toujours rechigné à inclure les numéros spéciaux dans l'accord. Il y a quelque temps, à la suite de notre alerte, l'opérateur avait cessé de surfacturer les appels vers les numéros spéciaux français. Toutefois, il refuse toujours d'en faire de même pour leurs homologues étrangers. Et peu importe qu'il s'agisse d'une question de santé publique. Free se justifie notamment en expliquant que cette tarification figure dans les conditions générales que Marie a acceptées. ♦

## L'opérateur facture en hors forfait des numéros spéciaux

spécial gratuit portugais (l'équivalent de nos 08). Après 25 minutes de conversation, rendez-vous est pris. Sauf que dans la foulée, Marie découvre que son opérateur, Free mobile, lui a facturé 68,89 € de hors forfait. L'appel au SNS24 a beau être officiellement gratuit, l'opérateur le considère comme un numéro spécial

## HUILE DE PALME

## Erreur d'étiquetage

« Nos lecteurs ont l'œil... Dans notre numéro de février (QC n° 610, p. 62), l'un d'eux nous signalait cette curieuse contradiction sur l'emballage d'une margarine de la marque Primevère. Il était indiqué en gros caractères « sans huile de palme ». Or, quand on retournait le paquet, il était précisé : « Ce produit contient de l'huile de palme certifiée

durable. » Dans un courrier adressé à *Que Choisir*, Primevère affirme qu'il ne s'agit « en aucun cas d'une tromperie sur la composition de cette gamme sans huile de palme mais bien d'une erreur d'impression [...] ». La marque a publié une communication sur son site ». Comme quoi, il n'y a pas que les journaux qui laissent passer des coquilles ! ♦

C'est du vécu

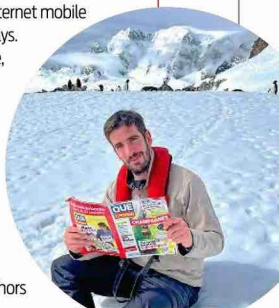
Les journalistes de *Que Choisir* rapportent parfois de savoureuses anecdotes...

## Les CGV dans le viseur

Sur un site internet dédié à l'équipement des séniors (Prevenchute.com), j'ai acheté un produit de la catégorie « Hygiène ». Avant même d'ouvrir le paquet, le séniör concerné m'a renvoyé dans mes cordes : « Mais enfin, je n'ai pas besoin de ça ! » Au titre du droit de rétractation, je renvoie donc le colis. Le site refuse le retour car j'ai accepté les conditions générales de vente (CGV) qui excluent les articles de cette catégorie. Mais, déformation professionnelle oblige et Code de la conso vérifié, la clause est abusive : les paquets non descellés ne peuvent être exclus, même s'il s'agit d'hygiène. Plusieurs échanges et un gain de cause plus tard, le site en question avait modifié ses CGV : les retours de produits non descellés sont acceptés. Victoire !

## Cher Internet

En voyage au Chili, je souscris chez Sosh un « Pass Evasion 1 » à 29 €, incluant 10 Go d'Internet mobile dans plus de 60 pays. Arrivé en Argentine, je reçois un SMS m'informant d'un hors forfait de 50 € : il faut un « Pass Evasion 2 » ici. Je le paye (29 € aussi) et me rends à Iguazu, tout près du Brésil. Rebelote : 50 € de hors forfait, car mon téléphone s'est connecté au réseau brésilien, couvert par le... « Pass Evasion 1 ». Créer des « pass » par continent ne serait-il pas plus logique ?



Sur l'île de Cuvernille (Antarctique).



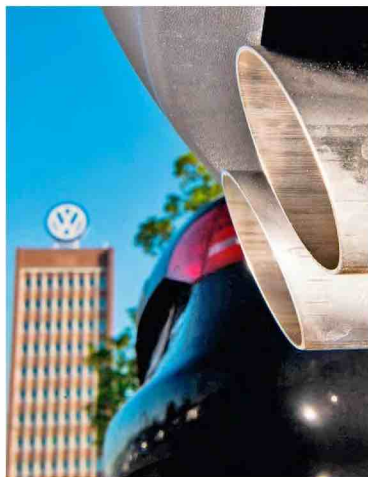
Retrouvez chaque semaine les chroniques de *Que Choisir* sur **Radio Vinci** Autoroutes.



## DIESELGATE

### La porte n'est pas fermée

**M**i-janvier, la cour d'appel de Paris a rejeté la requête de Volkswagen, qui souhaitait l'arrêt des poursuites en France dans le cadre de l'affaire du dieselgate. À l'appui de son recours, la marque avançait le principe *non bis in idem*. Valable dans tous les États de l'Union européenne, il précise qu'on ne peut pas être puni deux fois pour une infraction identique. Le constructeur pensait donc que sa condamnation, en 2018, par le tribunal de Brunswick (Allemagne) à 1 milliard d'euros d'amende, sanctionnant la vente de 10,7 millions de véhicules équipés du logiciel truqué (dont près d'un million en France), allait stopper toute autre action en justice en Europe. Dans l'Hexagone, une information judiciaire (l'UFC-Que Choisir est partie civile) a été ouverte, en 2016, contre Volkswagen. Le fabricant et plusieurs de ses concurrents (Citroën, Fiat Chrysler, Peugeot et Renault) ont été mis en examen, en mai 2021, pour « *tromperie sur une marchandise entraînant un danger pour la santé de l'homme ou de l'animal* ». Volkswagen l'avait aussi été dans d'autres pays européens. Le 20 septembre dernier, à Madrid, el Tribunal supremo, l'équivalent de notre Cour de cassation, lui avait donné raison :



DPAP/PNS

aucune décision ne pourrait être prise par un juge espagnol sur ce dossier contre le constructeur. Même son de cloche en Belgique. C'est sur cette base que Volkswagen demandait à la justice française l'application de la règle de *non bis in idem*. Elle a refusé, ce qui entretient l'espoir pour les consommateurs français lésés. L'avocat de Volkswagen, Nicolas Huc-Morel, a confirmé le revers infligé par la juridiction, soulignant toutefois que « *cette décision ne préjuge en aucun cas de l'issue de la procédure pénale* ». La Cour de cassation, saisie, va devoir à son tour se prononcer. ♦

## PRODUITS EN VRAC

### Des ventes en baisse

**A**près une montée en puissance spectaculaire, la vente en vrac affiche un net repli. D'après un sondage mené auprès de ses adhérents par Réseau vrac, la structure chapeautant la filière, 40 % des magasins pourraient mettre la clé sous la porte dans les six mois. L'organisme invoque des causes liées aux nouvelles habitudes de consommation, notamment le recours à la livraison. Pourtant, la fréquentation des boutiques d'alimentaire spécialisé progresse. L'origine de cette désaffection est sans doute multiple. On peut imaginer que le boom – 18 magasins en 2015, près de 900 aujourd'hui – a été trop brutal et que l'engouement des premiers temps s'est éteint. Le manque de praticité, de cohérence (avec, parfois, des produits ni bio ni locaux), les craintes sur l'hygiène et l'information lacunaire – comme nous l'avions constaté dans les rayons vrac des grandes surfaces (QC n° 594) – sont autant de raisons ayant pu décourager des clients. Sans compter les prix, supérieurs au préemballé dans certains rayons. Cela s'explique par les contraintes logistiques, mais peut constituer un motif de plus d'aller voir ailleurs.

## VÉHICULES AU RAPPEL



DS7 CROSSBACK



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

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

**LES BMW I4** fabriquées du 15 septembre au 30 novembre 2021.

**PROBLÈME :** les coussinets d'amortissement de choc des batteries peuvent ne pas avoir été montés en usine, au détriment de la protection des batteries en cas de choc latéral.

**LES DS7 CROSSBACK** construits du 31 mars au 28 septembre 2021.

**PROBLÈME :** risque de blessures des passagers arrière par des éléments du toit rétractable, qui auraient été mal fixés, lors du déploiement de l'airbag latéral.

**LES MAZDA 6** sorties d'usine entre le 3 août 2007 et le 29 janvier 2010.

**PROBLÈME :** le générateur de gaz de l'airbag passager peut être défectueux et des fragments métalliques risquent d'être projetés lorsque l'airbag est activé.

**LES MERCEDES CLASSE A ET CLA** produits entre le 25 juin et le 8 juillet 2020.

**PROBLÈME :** perte de l'assistance de direction ; le faisceau de câblage de la direction électrique peut avoir été endommagé pendant l'assemblage. Cela pourrait conduire à une infiltration d'eau

dans le faisceau, puis dans l'unité de commande de direction.

**LES MERCEDES CLASSE A**

fabriquées du 2 mai 2019 au 17 juillet 2020. **PROBLÈME :** mauvais traitement anticorrosion de l'essieu avant, qui peut par conséquent s'oxyder et perdre de sa résistance.

**LES VOLKSWAGEN POLO**

construites entre le 10 août et le 9 décembre 2021. **PROBLÈME :** défaut de collage du cadre du toit ouvrant panoramique sur la carrosserie. Ce dernier peut se détacher en roulant.

## COMMERCE

## Une Carte française qui agace

**V**endue entre 30 et 150 € selon le souhait du consommateur, la Carte française s'est écoulée à 25 000 exemplaires l'année dernière. Cette carte cadeau ne peut être dépensée que sur 380 sites ou dans 150 magasins, lesquels proposent au moins 70 % de produits fabriqués en France (au sens du Code des douanes). Mais les innombrables dysfonctionnements empêchant une utilisation normale de cet outil ont de quoi décourager les personnes les plus éprises de patriotisme économique ; impossibilité de régler avec la Carte française et d'y associer un autre moyen de paiement quand le montant de l'achat dépasse le crédit

**C'est pas un cadeau !**



alloué ; limitation aux seules plateformes d'e-commerce lorsque le client possède une version dématérialisée ; cohabitation de deux générations de la carte qui rend peu compréhensible le fonctionnement de chacune ; application entachée de bugs ; erreurs comptables. Le service après-vente croule sous les appels. Peut-être tous ces problèmes seront-ils un jour résolus. Pour l'heure, il est urgent d'attendre. ♦

## Le patriotisme économique tourne au saut d'obstacles

### LOTERIES COMMERCIALES

## Allez, va que je t'embrouille !

**T**ous les mois, le réseau Anti-arnaques <sup>(1)</sup>, partenaire de l'UFC-Que Choisir, publie « Info-Alerte », une lettre d'information dans laquelle sont décortiquées et étrillées les publicités, loteries et propositions commerciales d'enseignes plus ou moins connues. Le site Vitrine magique à ainsi – une nouvelle fois – été épinglé. Pour inciter les internautes à lui passer commande, il sort son « Grand tirage du code à

plateforme : « Si vous découvrez les six chiffres désignés gagnants qui se suivent, vous remportez 2500 € ! » L'attention du consommateur sera nécessairement focalisée sur les termes « qui se suivent » et il aura tendance à occulter les mots « désignés gagnants ». » Parions que tous les bulletins adressés aux clients portent la série 1, 2, 3, 4, 5, 6, sauf trois. Et c'est l'un d'eux qui « contient » la suite de chiffres (qui peut être, par exemple, 6, 3, 1, 5, 2, 4) permettant de remporter le gros lot. « Cette opération est juridiquement inattaquable et psychologiquement redoutable », conclut Info-Alerte. Méfiance ! ♦

(1) Réseau anti-arnaques, BP 40179, 79205 Parthenay cedex – contact@arnaques-infos.org.

## Le site Vitrine magique encore épinglé

2500 € ». « Vous devez gratter les six cases dorées du bulletin de jeu pour découvrir un code à six chiffres, explique Info-Alerte. La combinaison 1, 2, 3, 4, 5, 6 apparaît et vous relisez les instructions données par la

## PRÉCISIONS

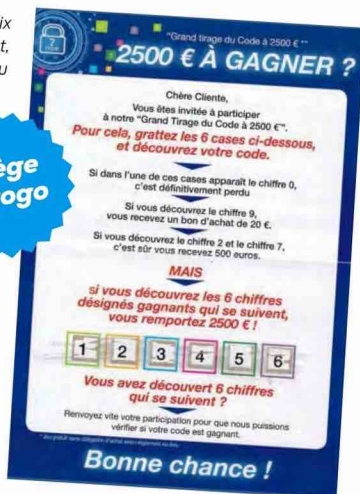
### Test miels

Pour illustrer notre comparatif consacré aux miels (QC n° 607 novembre 2021), nous avons choisi une photo prise dans une usine Meli. « Ce cliché nous identifie clairement dans un article qui titre sur les fraudes, regrette cette dernière. Or, aucun de nos produits ne figure parmi les miels testés. Les lecteurs pourraient avoir l'impression que du miel Meli est concerné alors que ce n'est pas le cas. Cette photo n'aurait donc pas dû être retenue pour illustrer l'article. »

### Stationnement

Dans la rubrique « Forum » du n° 610 de *Que Choisir* (février), nous avons publié un courrier de lecteur sur les règles de stationnement à Paris pour les conducteurs ayant une carte de handicapé. Afin d'éviter d'être verbalisés, ils doivent disposer du ticket virtuel Handi. La mesure est en vigueur depuis le 8 mars 2021, à la suite d'une délibération de la ville de Paris, et non en application d'une loi du 8 mars 2021 comme nous l'avions indiqué.

LA CARTE FRANÇAISE







## Les actions **nationales**

### PESTICIDES

## Le gouvernement s'obstine

S'agissant de la protection des riverains et de l'environnement contre les épandages de pesticides, le gouvernement refuse décidément d'entendre la société civile... mais aussi la plus haute juridiction administrative de notre pays. Bien que le Conseil d'État lui ait enjoint, à l'initiative de l'UFC-Que Choisir, d'étendre les distances minimales d'épandage pour les pesticides suspectés d'être cancérigènes, il a publié des textes totalement silencieux sur ce point. Et en ce qui concerne l'information préalable obligatoire des habitants, l'exécutif ne prévoit pas de modalités uniformes et protectrices. Non, il s'en remet aux chartes de bon voisinage largement élaborées par les utilisateurs de ces produits toxiques ! Déterminée à faire primer l'intérêt supérieur de la santé des Français, l'UFC-Que Choisir, aux côtés d'autres ONG dont Générations futures, a par conséquent déposé devant le Conseil d'État de nouveaux recours contre ces dispositions. ♦

### DONNÉES PERSONNELLES

## Notre combat contre Google légitimé par la justice

La cour d'appel de Paris vient de reconnaître la recevabilité de l'action de groupe lancée, en 2019, par l'UFC-Que Choisir contre Google. Celle-ci porte sur la manière dont le moteur de recherche récolte et emploie les données personnelles au moyen de son système d'exploitation Android. Nous avons constaté que le recueil du consentement des utilisateurs d'Android à l'ouverture d'un compte Google ne respectait pas le règlement général sur la protection des données (RGPD). En cause, le manque de transparence et le flou qui entourent la collecte de ces informations et leur exploitation. L'UFC-Que Choisir avait donc assigné Google en réclamant 1 000 € d'indemnisation par personne. Multipliant les incidents, l'entreprise américaine avait contesté la recevabilité de cette action de groupe. En

vain. Certes, l'ordonnance de la cour d'appel est susceptible d'un pourvoi en cassation, et sous réserve que la décision ne soit pas infirmée, la procédure sera longue. Il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une victoire d'étape importante. Elle légitime le combat de l'UFC-Que Choisir, résolue à défendre la vie privée des consommateurs face aux géants de l'Internet. ♦



DENIS/REA

## ACTION DE GROUPE Il nous faut une vraie épée

Plus de sept ans après son adoption, l'action de groupe à la française n'a pas atteint l'âge de raison... Le scandale des Ehpad, sous les feux de l'actualité, vient tristement s'ajouter à la longue liste des litiges de masse (entente sur les prix dans la grande distribution, casse des moteurs Renault...) intervenus sans que les victimes puissent être facilement indemnisées en un seul procès, comme c'est possible ailleurs en Europe grâce à des procédures plus efficaces. À cause de ses malfaçons législatives (non-indemnisation du préjudice moral ou encore non-optimisation des délais procéduraux), l'action de groupe française est bien trop restreinte.

## La législation reste à améliorer

Dès lors, elle laisse se développer des opérations médiatico-judiciaires qui n'ont de « collectives » que le nom. La directive européenne sur les recours collectifs, qui doit être transposée d'ici à la fin de l'année, offre une occasion de corriger notre dispositif. Il reste à savoir si le gouvernement saisira cette opportunité de faire réellement avancer la cause des consommateurs et, plus largement, l'effectivité du droit, comme nous le réclamons à l'instar d'autres autorités (Cour des comptes, par exemple). Ou si, en transposant à minima le texte, il maintiendra une épée de Damoclès en mousse au-dessus de la tête des professionnels peu scrupuleux. À l'heure où les débats, notamment de l'élection présidentielle, sur la justice se focalisent sur la répression, qui songe à la réparation des victimes de masse ? ♦



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





## Liberté de résilier: quelle saga !

**D**ans son combat pour libérer du pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir ne compte toujours pas le Sénat parmi ses alliés. Certes, concernant les frais bancaires de succession (233 € en moyenne), que nous considérons comme une véritable taxe sur la mort sans aucune justification économique, un sénateur, Hervé Maurey, a repris notre demande d'encadrement dans une proposition de loi. Il manifeste ainsi sa volonté de lutter contre le puissant lobby des banques. Par contre, du côté de l'assurance emprunteur, il s'agit d'un vrai feuilleton à rebondissements. Et de nouveaux épisodes se sont joués ces dernières semaines. L'Assemblée nationale avait voté, à la quasi-unanimité, la possibilité de révoquer son contrat quand on le souhaite, quelle que soit sa date anniversaire. Une mesure que l'UFC-Que Choisir promet

depuis des années, et qui permettrait aux particuliers d'économiser 550 millions d'euros par an. Examinée en première lecture, elle a été retoquée par le Sénat.

Reprenant les arguments

fallacieux de l'interprofession, pourtant détricotés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), les parlementaires ont privilégié un renforcement de l'information et délaissé la résiliation annuelle. Alors que six lois ont été adoptées depuis 2010 afin de dynamiser, en vain, la concurrence au service des consommateurs, l'UFC-Que Choisir s'était utilement mobilisée pour obtenir cette avancée. De fait, l'association ne peut qu'être d'accord avec la position de la commission mixte paritaire. Réunissant députés et sénateurs, cette dernière a réintroduit l'annulation à tout moment dans le texte. Ses conclusions devaient être approuvées en séance plénière par les deux chambres mi-février. ♦

## 550 millions à économiser pour les clients

## CONDITIONS GÉNÉRALES

## WhatsApp manque de clarté

**V**ictoire ! En juillet 2021, le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) et huit de ses membres – dont l'UFC-Que Choisir – alertaient les autorités de contrôle au sujet des pratiques déloyales liées à la mise à jour des conditions générales de l'application WhatsApp. L'initiative a porté ses fruits puisque la Commission européenne a réagi. Nous dénonçons le fait que ce service de messagerie instantanée pressait ses utilisateurs, sous peine de fermeture de l'accès à leur compte, d'accepter de nouvelles conditions générales. Or, ces dernières s'avéraient non transparentes et presque incompréhensibles, en particulier au sujet du partage des données collectées.

## Les utilisateurs doivent être bien informés

En janvier, WhatsApp a été sommée par l'exécutif de l'Union de lui fournir quelques précisions. Ainsi, ses responsables sont tenus de lui transmettre des éléments sur le dispositif mis en place pour s'assurer que les consommateurs aient une connaissance claire des conséquences de leur acceptation de ces nouvelles conditions. L'application doit détailler l'usage des informations personnelles recueillies et, entre autres, bien faire comprendre à ses utilisateurs que celles-ci seront transmises à Facebook/Meta ou à des services tiers. Un rappel à l'ordre aussi ferme que bienvenu sur la nécessité – pour WhatsApp comme l'ensemble des opérateurs – d'obtenir un consentement éclairé de la part des consommateurs. ♦



— Par MARIE BOURDELLE

## RESSOURCE AQUATIQUE

# Un ciné-débat pour dénoncer les abus

À Riom, dans le Puy-de-Dôme, une soirée a été organisée autour de la diffusion du documentaire *À sec, la grande soif des multinationales*. Le débat était animé par la députée Mathilde Panot et l'un des auteurs du film.

« Nous avons accueilli 200 personnes et avons dû en refuser 60 », résume Gérard Quénot, vice-président de l'UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand, en évoquant le ciné-débat qui s'est déroulé, le 26 janvier, au cinéma Arcadia de Riom. Un beau succès sur un sujet d'actualité : l'assèchement des nappes phréatiques par les grands groupes agroalimentaires. Pour l'occasion, *À sec, la grande soif des multinationales*, un documentaire réalisé par Jörg Daniel Hissen, était à l'affiche. Le collectif Eau bien commun 63, dont fait partie l'association locale (AL), a organisé cette soirée. Après le visionnage du film, Robert Schmidt, l'un de ses auteurs, et la députée Mathilde Panot ont répondu aux questions du public. Le parlementaire préside la commission d'enquête relative à « la mainmise sur la ressource en eau par les intérêts privés et ses conséquences ». Son rapport a été adopté à l'unanimité par les groupes de l'Assemblée en juillet dernier. Spectateurs et intervenants ont ainsi débattu des problématiques concernant ce tarissement : collectivités locales méconnaissant les réseaux hydrologiques, exploitations illimitées des

bassins de vie par les industriels... « Le Puy-de-Dôme et, plus globalement, l'Auvergne étaient considérés comme le château d'eau de la France. C'est de moins en moins vrai. Dans les secteurs de Volvic et de Riom, la situation s'aggrave. La confiscation de l'eau s'accroît avec la Société des eaux de Volvic, filiale de Danone, qui épuise la ressource », s'insurge l'AL. Cinq organisations du collectif<sup>(1)</sup> ont récemment attaqué l'arrêté cadre sécheresse du 31 mars 2021 édicté par le préfet du Puy-de-Dôme. Un texte qui autorise les prélèvements en nappes profondes. Le jugement par le tribunal administratif est en attente. « Nous demandons

le respect de la loi donnant la priorité à l'eau potable et à la biodiversité. Plus généralement, le thème de l'eau devient le fil rouge de nos actions en 2022 », conclut Gérard Quénot. Prochain rendez-vous : le 22 mars, Journée mondiale de l'eau, avec, au programme, des événements concoctés par l'AL. ♦

### UFC-QUE CHOISIR DE CLERMONT-FERRAND (63)

(1) Les cinq organismes sont : Puy-de-Dôme Nature Environnement, Confédération paysanne du Puy-de-Dôme, SOS Loire vivante, France Nature Environnement Puy-de-Dôme, UFC-Que Choisir de Clermont-Ferrand.

## Un arrêté sécheresse attaqué en justice



## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

# Accompagner les victimes d'arnaques

« L'été dernier, nous avons reçu quelques récits concordants. Nous avons lancé un appel à témoignages dans le quotidien le Midi libre et obtenu énormément de réponses, de toute la France ! », raconte Michel Boivin, bénévole à l'UFC-Que Choisir de Sète et du bassin de Thau. De quoi parle-t-il ? Des arnaques à la prime pour la rénovation énergétique, qui continuent à faire des ravages. Des consommateurs, pensant ne rien déboursier, signent des contrats de travaux (installation

de pompes à chaleur, de climatiseurs...) à des prix faramineux, assortis de crédits qu'ils n'arrivent plus à annuler ensuite. L'association locale (AL), avec l'aide de ses trois avocats conseils, a décidé d'accompagner les victimes de ces escroqueries qui souhaitent agir en justice en les aidant à constituer leur dossier. Pour l'instant, une trentaine d'entre eux ont porté leur affaire au tribunal. « On démarre, les instructions peuvent prendre beaucoup de



temps... », admet Michel Boivin. Avec l'engorgement du système judiciaire, c'est sûr qu'il ne faudra pas être pressé. Mais vu l'importance des sommes en jeu, qui peuvent atteindre 40 000 €, « patience et longueur de temps font plus que force ni que rage ». ♦

### UFC-QUE CHOISIR DE SÈTE ET DU BASSIN DE THAU (34)





## RENDEZ-VOUS CONSO

### De nouveaux ateliers pour petits et grands

**A** l'UFC-Que Choisir, l'alimentation fait peu neuve ! De nouveaux rendez-vous conso seront proposés à partir du 15 mars prochain, Journée mondiale des droits des consommateurs. Pratiques et gratuites, ces séances se dérouleront autour d'une thématique commune : les bons réflexes pour manger mieux. « Nous souhaitons donner les clés au consommateur, afin qu'il effectue les meilleurs choix concernant son équilibre alimentaire et porte un regard critique sur les promesses des industriels », explique Catherine Guillerm, responsable pédagogique de l'UFC-Que Choisir, qui a conçu ces activités.

Si certains ateliers existaient déjà, d'autres ont été révisés ou créés, à l'instar de trois d'entre eux destinés aux enfants de neuf ans et plus : « Les fruits », « Les aliments du petit-déjeuner » et le « Décryptage de la composition des produits ». Dernière nouveauté, une session est réservée au fait maison et au plaisir de cuisiner équilibré, en ligne avec le Programme national nutrition santé (PNNS) 2019-2023. Ces moments d'échanges entre bénévoles et consommateurs permettent aussi aux associations locales de présenter le Nutri-Score et l'appli Quelproduit, qui aident à choisir des denrées de meilleure qualité. ♦

## REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES

**UFC-Que Choisir** 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, onglet « Combats et litiges »).**

## PRINTEMPS DES CONSOMMATEURS

### Ça démarre le 20 mars !

**R**endez-vous conso, c'est parti (lire ci-dessus) ! Leur mise en route coïncide avec le lancement d'un événement annuel de l'UFC-Que Choisir : le Printemps des consommateurs, animé par les associations locales dans toute la France. Cette 4<sup>e</sup> édition, intitulée « Avec l'UFC-Que Choisir, j'agis pour consommer mieux », commence le 20 mars. Elle est, une nouvelle fois, placée sous le signe de la consommation responsable. Au programme : ciné-débats, jeux, ateliers...

## LITIGES RÉSOLUS

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

### LA BANQUE POSTALE

### Codes détournés, client accusé

**E**n épluchant ses comptes, monsieur G. se rend compte que des achats ont été effectués avec sa carte bancaire. Sauf qu'il n'est pas l'auteur de ces opérations ! Il contacte aussitôt son agence de La Banque postale et fait opposition sur sa carte. Mais, entre-temps, les escrocs ont continué à l'utiliser frauduleusement. L'adhérent est débité d'un montant total de 1598,37 €. Malgré de multiples réclamations, la banque refuse de l'indemniser. Dans une lettre, elle indique que ces paiements correspondent à des ventes à distance sécurisées : « Ces transactions ont fait l'objet d'une validation à l'aide d'une information confidentielle (codes reçus par SMS

ou code personnel) que vous connaissez. Ces derniers ont donc été saisis par vos soins. » Or, monsieur G. n'a pas reçu de codes, ils ont dû être détournés. Il fait appel à l'association locale (AL) de Toulouse, dont le courrier envoyé à l'établissement reste, lui aussi, sans effet. Le consommateur interpelle alors, d'une part, le conciliateur de justice et, d'autre part, le médiateur de La Banque postale. Soutenu par l'AL, monsieur G. n'abandonne pas. La Banque postale réagit enfin au stade de la conciliation, et le rembourse intégralement, évitant ainsi un passage au tribunal. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE TOULOUSE (31)**





# MOBILITÉ

## Prendrez-vous encore le train comme avant ?

Le ferroviaire bascule à petite vitesse dans le monde d'après en remettant au goût du jour quelques recettes de celui d'avant ! En voiture avec *Que Choisir*.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

Le secteur ferroviaire français entame sa mue ! Le mouvement est enfin sur les rails, et le rythme devrait s'accélérer dans les mois à venir. Des changements, d'abord, dus au contexte réglementaire et législatif, notamment imposé par l'Union européenne. Des règles que les États membres, à commencer par la France, ont mis du temps à mettre en route (lire l'encadré p. 17). Depuis décembre 2020, d'autres compagnies, nationales ou étrangères, avaient le droit de venir concurrencer la SNCF sur les grandes lignes (TGV, Intercités...). Mais il aura fallu attendre fin 2021 pour qu'un projet se concrétise, avec l'entrée en lice d'un train à grande vitesse italien, Frecciarossa (Flèche rouge), sur l'axe Paris-Milan, via Lyon, Chambéry, Modane et Turin.

### Conjonction de causes

Les questions environnementales (le train, moins polluant, doit supplanter l'avion sur les courtes distances), l'évolution du comportement des usagers (en partie aiguillonné par le covid) et la nécessité de proposer des petits prix (le transport ferroviaire est souvent considéré comme cher) ont également rebattu les cartes. Ainsi, on croyait les trajets de nuit enterrés. Et voilà que la SNCF rouvre des liaisons fermées. Mieux, ce créneau suscite l'intérêt de nouveaux entrants. Et ils le promettent : ce qui se prépare donnera un coup de jeune à cette façon de voyager. P.D.G. de la SNCF, Jean-Pierre Farandou espère, pour sa part, que d'ici à 2030, 20 % des déplacements se fassent sur les rails (contre 10 % actuellement).

Un an d'enquête

Fin également l'époque où l'on vénait aveuglément la grande vitesse, longtemps choyée par la SNCF. Des opérateurs alternatifs annoncent vouloir privilégier l'exploitation de lignes sur le réseau secondaire. La SNCF réagit à cette « attaque » : elle fait l'éloge (oh, timidement !) de la lenteur et décline son service à bas prix Ouigo, jusque-là appliqué aux seuls TGV. Le consommateur pourra choisir, dans les prochaines semaines, de rallier Paris, Lyon ou Nantes, sans circuler sur le moindre tronçon à grande vitesse (offre « Ouigo train classique »). Des allers-retours aux durées plus de deux fois supérieures à celles des TGV en contrepartie de tarifs abordables, promet la société nationale.

Pour mieux cerner le nouveau paysage ferroviaire, *Que Choisir* est parti en voyage. Démarré il y a maintenant plus d'un an, notre périple nous a amenés à marquer de nombreux arrêts et à parcourir plusieurs centaines de kilomètres. Prendrez-vous encore le train comme avant ? Lisez notre carnet de bord divisé en deux grands chapitres : des rencontres avec des acteurs du secteur puis des trajets sur le réseau. Attention au départ !



Confort, personnel agréable, niveau de prestations supérieur à des tarifs inférieurs à ceux de la SNCF : Frecciarossa (Flèche rouge), un TGV italien qui relie Paris à Milan, pourrait vite percer.

## 11 MARS 2021 **Figeac (Lot)** **AU SIÈGE DE RAILCOOP**

Qui l'eût cru ? On pouvait légitimement penser que des mastodontes du ferroviaire européen, comme la Deutsche Bahn (DB) en Allemagne, auraient été les premiers à dévoiler leurs projets concernant l'exploitation de lignes en France. Cela n'a pas été le cas ! C'est une coopérative tricolore, Railcoop, qui a été la première à afficher clairement ses « ambitions ». Pour aller à la découverte de cette coopérative, forte aujourd'hui de 9500 sociétaires (particuliers, collectivités locales, entreprises...) <sup>(1)</sup>, ça se mérite. De Paris, il faut d'abord prendre un train à destination de Brive (Corrèze), puis louer une voiture et conduire en direction du Lot, jusqu'à Cambes, à 7 kilomètres de Figeac. C'est dans cette petite commune que se niche son siège social, au cœur d'une zone d'activité entourée de verdure. « Une grande partie de l'infrastructure ferroviaire est sous-utilisée, affirme d'entrée Nicolas Debaisieux, le directeur général.

Des territoires entiers ont été abandonnés par le train. Réserver ce mode de transport à la desserte des seules grandes villes va à l'encontre de la nécessaire transition écologique. » La stratégie est claire. Ce n'est pas la grande vitesse que vise Railcoop, mais des trajets longue distance délaissés par la SNCF.

Après quelques péripéties liées à des propositions d'horaires ne correspondant pas aux besoins de la clientèle (lire p. 17), Railcoop devrait ouvrir la transversale Lyon-Bordeaux fin 2022. Le voyage durera 7 heures 15 minutes environ et sera ponctué d'une ribambelle d'escales (Libourne, Périgueux, Limoges, Montluçon, Roanne...). Il sera effectué à bord de rames d'occasion acquises auprès de la SNCF et en cours de rénovation. Des convois qui rouleront au diesel, la voie n'étant pas complètement électrifiée. Pour une entreprise qui promeut le transport vert, ça la fiche mal ! « La solution n'est pas idéale, nous en avons conscience », reconnaît pudiquement Railcoop sur son site internet.

Mais poursuivons l'entretien. « Nos prix s'aligneront sur ceux du covoiturage et nos trains seront adaptés à toutes les clientèles, y compris celle d'affaires, détaille Nicolas Debaisieux. >>>





**Délaissé ces dernières années faute de rentabilité, le train de nuit revient au goût du jour avec la réouverture du Paris-Nice et la mise en route du Paris-Vienne.**



>>> Nous ferons en sorte d'accompagner le passager sur tout son parcours. Par exemple, nous lui donnerons la possibilité de louer un vélo à son arrivée, de se faire livrer un repas lors d'un arrêt en gare... » Après Lyon-Bordeaux, Railcoop envisage d'ouvrir rapidement d'autres lignes (Thionville-Grenoble, Lille-Brest, Caen-Toulouse...). Un marché hexagonal qui intéresse une autre petite structure. Créée au printemps 2021, la compagnie Le Train entend exploiter des TGV en Nouvelle-Aquitaine, sa région d'origine, avec des prolongements vers des métropoles comme Rennes (Ille-et-Vilaine) ou Nantes (Loire-Atlantique)

## 7 SEPTEMBRE 2021 **Paris 4<sup>e</sup>** **RENCONTRE AVEC MIDNIGHT TRAINS**

Drôle d'endroit pour parler chemins de fer ! En cette fin de matinée ensoleillée, c'est à la terrasse d'un café de la place des Vosges, en plein de cœur de Paris, que nous retrouvons Adrien Aumont. Portant beau, ce trentenaire a vendu, en 2017, KissKissBankBank, une plateforme de financement participatif qu'il avait cofondée huit ans plus tôt. Puis il s'est lancé dans une tout autre aventure : il a créé, avec un associé, la start-up Midnight Trains, qui veut réinventer la manière de voyager en train de nuit. « Je suis passionné par l'hôtellerie et la restauration, explique Adrien Aumont. Je souhaite appliquer ces normes au rail afin de détourner le public de l'avion. Cependant, la motivation environnementale ne suffit pas à l'attirer. Il faut revoir le concept des trains couchettes. Dans les nôtres, le passager trouvera un vrai lit, dans une cabine moderne, design et privative. Il y aura aussi un bar et une voiture-restaurant proposant une carte de qualité. Bref, nous redéfinissons le standard des trains de nuit sans en faire un produit de luxe et en reprenant plusieurs codes de l'aérien. » Une approche assumée. « Tout le processus de réservation passera par le numérique, poursuit Adrien Aumont. Le prix de base de nos billets sera abordable. Par contre, un certain nombre d'options seront payantes comme la possibilité

d'accéder à un catalogue de films à regarder sur sa tablette ou son ordinateur. Ces services annexes doivent contribuer fortement à notre marge. » Une première ligne vers Venise ou Barcelone est prévue pour 2024. Avant, du moins espère Midnight Trains, de desservir Lisbonne, Madrid, Copenhague... Ambitieux. Rendez-vous dans quelques années !

## 10 OCTOBRE 2021 **Paris 15<sup>e</sup>** **À L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES TRANSPORTS (ART)**

Lorsqu'un secteur jusque-là exploité sous monopole se libéralise, la présence d'un arbitre s'avère nécessaire. Il faut vérifier que la SNCF n'abuse pas de sa position forcément dominante, d'autant que le système français est un peu « bancal ». C'est en effet à une filiale de l'opérateur public, SNCF Réseau, à laquelle il revient d'entretenir ou de moderniser les voies, d'attribuer les sillons [les créneaux horaires] et d'organiser la circulation des trains. Elle est censée garantir que toutes les sociétés ferroviaires profitent équitablement des infrastructures, sans favoriser SNCF Voyageurs (la branche voyages/loisirs-business du groupe). Et c'est là que l'Autorité de régulation des transports (ART) intervient. « Nous nous assurerons du bon fonctionnement du marché, que les règles appliquées par SNCF Réseau sont justes, qu'il n'y a pas de pratiques discriminatoires. Par exemple, que l'accès aux gares, elles aussi gérées par une filiale du groupe SNCF, se fasse aux mêmes conditions pour toutes les compagnies », décrypte Olivier Salesse, directeur régulation sectorielle des transports. Pas de chance, le jour de notre visite à l'ART, Railcoop (lire p. 15) annonçait qu'elle retardait de six mois l'ouverture de sa première ligne Lyon-Bordeaux, initialement





## CALENDRIER Une concurrence encore timide

Si, pour la branche voyageurs, la libéralisation est sur les rails, elle n'en est qu'à ses balbutiements. Les règles sont en grande partie fixées par les textes européens, avec quelques adaptations propres à chaque pays.

**# En 2010, la concurrence s'est ouverte pour les trajets internationaux.** Toutefois, elle n'a jamais décollé en France... Pendant plusieurs années, Thello a assuré des liaisons franco-italiennes (de nuit, Paris-Milan-Rome ; de jour, Marseille-Vintimille). Mais, en 2020, cette filiale de Trenitalia (l'équivalent italien de la SNCF) a définitivement jeté l'éponge.

**# Depuis le 3 décembre 2020, un opérateur alternatif à la SNCF peut exploiter des tronçons nationaux longue distance non subventionnés** (TGV, par exemple). Il aura néanmoins fallu attendre plus d'un an pour qu'un concurrent pointe le bout de son nez, avec l'arrivée de la Flèche rouge (Frecciarossa), un TGV exploité par Trenitalia. La compagnie transalpine effectue deux allers-retours quotidiens entre Paris et Milan, via Lyon, Chambéry, Modane et Turin.

**# En décembre 2023, tout le réseau TER** (financé par les régions et dont le service est encore uniquement entre les mains de la SNCF) **devra faire l'objet d'appels d'offres**<sup>(1)</sup>. Plusieurs groupes ferroviaires comptent candidater et des exécutifs régionaux se sont d'ores et déjà positionnés. Dans le Sud, la SNCF perdra, en 2025, l'exploitation de la liaison Marseille-Nice au profit de l'opérateur privé Transdev. Des appels d'offres pour une ou plusieurs lignes sont d'ores et déjà engagés ou programmés ailleurs (Hauts-de-France, Grand Est, Pays de la Loire...).

(1) Pour l'Île-de-France, le processus se déroulera par étapes jusqu'en 2039.

prévue pour juin 2022. Motif avancé par la coopérative : elle n'a « pas obtenu les sillons demandés de la part de SNCF Réseau ». Olivier Salesse botte en touche. « Railcoop pourrait nous saisir pour que nous examinions la situation, dit-il sans trop de conviction [la situation s'étant arrangée depuis, Railcoop n'a pas sollicité l'ART]. De toute façon, ce ne serait pas dans l'intérêt de SNCF Réseau de freiner l'arrivée de la concurrence. Pour faire circuler un train, la SNCF comme les opérateurs privés doivent verser un péage, ce qui procure des recettes à SNCF Réseau, et donc à tout le groupe. » Un argument peu convaincant eu égard au déficit abyssal de la filiale, repris en partie par l'État.

Après un entretien express d'une demi-heure (notre interlocuteur, en retard, devait participer à une autre réunion), on quitte l'ART avec le sentiment d'avoir entendu un discours plat, et sans réponse à nos questionnements (alors, dans les faits, la SNCF abuse-t-elle ou non de sa position ?). Mais nous sommes repartis avec les bras chargés de plaquettes d'information et de rapports remis par le responsable des relations presse. Pas assez, néanmoins, pour savoir si et comment cette autorité joue pleinement son rôle. Le 16 février, l'ART devait présenter aux médias « 12 recommandations pour une concurrence réussie ». Tout un programme...

## 13 DÉCEMBRE 2021 **Paris-Vienne (Aut.)** PREMIER TRAIN DE NUIT

En ce début de soirée de décembre, il est là, le long d'un des quais de la gare de l'Est. Cela faisait déjà quelques mois que la SNCF l'annonçait. Fruit d'une coopération avec ÖBB, son homologue autrichien, le premier train Paris-Vienne nouvelle génération, baptisé Nightjet, va s'élancer. Il marque le retour en France des liaisons nocturnes internationales. Un périple

de plus de 14 heures, à des prix affichés, selon la classe de confort (place assise, compartiment couchettes, cabine) et le statut du billet (modifiable ou non), respectivement « à partir de » 29, 49,90 et 89,90 €<sup>(2)</sup>. Mentions pudiques pour cacher que le tarif peut atteindre près de 235 €. Le matériel roulant d'ÖBB semble avoir déjà bien vécu... « Ce soir, nous comptons 150 réservations, dont 25 assises, et une dizaine de voyageurs monteront à Strasbourg », confie l'un des membres du personnel. Une poignée de fans qui militent pour le retour en force des trains de nuit sont venus assister à « l'événement ». Le départ, prévu à 19h58, est donné avec un petit quart d'heure de retard (« Signal d'alarme tiré sur un train précédent », dit l'annonce en gare). Un signe de mauvais augure ? Fréquentation, qualité de l'offre... l'avenir de cette ligne en dépendra certainement.

>>>

E. STCHAËN/REA - V. ISORE/IP3-MAXPPP



Malgré une offre alternative qui continuera à s'étoffer, il y a fort à parier que les passagers préféreront toujours emprunter les lignes à grande vitesse.

## 17-18 JANVIER 2022 **Paris-Nice** EN COMPARTIMENT COUCHETTES

>>> Pas encore 20 heures, mais le quartier de la gare d'Austerlitz s'est déjà bien vidé. C'est de là que partent les trains couchettes de Paris. La SNCF les avait progressivement abandonnés. Pas assez rentables, justifiait-elle. Seules deux liaisons nocturnes avaient alors été conservées : Paris-Briançon (Hautes-Alpes) et Paris-Rodez (Aveyron)-Latour-de-Carol (Pyrénées-Orientales). Mais, fortement encouragée – pour ne pas dire plus ! – par le gouvernement qui, opportun, y a vu un moyen habile de répondre à certaines attentes (écologie, desserte des territoires « oubliés »...), la SNCF remet des trains de nuit sur les rails. Le 13 décembre dernier, elle a rouvert la ligne Paris-Nice (Alpes-Maritimes) en compagnie d'un invité de marque, Jean Castex, le Premier ministre. Ce soir, c'est à notre tour de monter à bord, pour un départ à 21 h 20. Et dans une cabine de 1<sup>re</sup> classe, s'il vous plaît (quatre couchettes contre six en 2<sup>de</sup>) : à 60 € le billet, ça n'allait pas ruiner *Que Choisir*. À peine les voitures commencent-elles à se remplir (le train sera au tiers plein) que déjà de bonnes (!) odeurs de pied et de transpiration imprègnent l'air... Place 71, voiture 18 : nous sommes deux dans le compartiment, prévu donc pour quatre. Une question à l'homme d'une cinquantaine d'années, aux cheveux poivre et sel, avec lequel nous allons voyager : « Vous étiez un habitué des trains de nuit, c'est un vrai choix ? » « Non, je suis arrivé de Cannes (Alpes-Maritimes) ce matin, déjà en train couchettes pour un enterrement. Et je repars ce soir car je travaille demain matin. J'ai préféré reprendre le train plutôt que l'avion, qui

m'obligeait à me rendre jusqu'à l'aéroport d'Orly », nous répond-il. C'est effectivement l'un des grands avantages de ce moyen de transport : partir et arriver en centre-ville.

Si ce Paris-Nice est une résurrection, le matériel roulant semble, à l'inverse, d'un autre âge. L'intérieur des voitures n'a pas été rénové. Couchettes en velours bordeaux, sur lesquelles ont été posés un duvet léger et un oreiller emballés sous film plastique, ainsi qu'un kit de toilette (mouchoirs, dentifrice solide...) et une petite bouteille d'eau. Côté aménagement, un chauffage réglable, une veilleuse individuelle peu puissante (lecture difficile !) et un cabinet de toilette au bout du couloir : propre et simple.

La soirée avance. Chacun rentre se coucher. Extinction des feux. Déjà minuit et... mauvaise pioche. Il ne fallait pas oublier ses boules Quies. Notre « colocataire » ronfle, et pas qu'un peu ! Insupportable : ce ne sera pas le crime de l'Orient-Express mais celui du Paris-Nice ! Notre Jean-Sébastien Bach du ronflement baissera d'un ton au cœur de la nuit. Nos yeux peuvent enfin se fermer. Si lourds de fatigue...

Il est 6 h 30. Premier arrêt à Marseille-Blancarde (malheureusement pas à Marseille-Saint-Charles, la gare en plein cœur de la cité phocéenne !). D'autres suivront (Toulon, Saint-Raphaël, Cannes...). Il est 9 h 08. Nous arrivons pile à l'heure à Nice, après un trajet de près de 12 heures. Ce ne fut pas un cauchemar. Mais pas, non plus, le rêve que les adeptes des trains de nuit nous vendent. Pas sûr que ces derniers arrivent à (re)conquérir un large public : ils paraissent loin des normes de confort et de services que les consommateurs d'aujourd'hui attendent. Ajoutons que les billets ne sont pas si bon marché que cela. N'empêche : d'ici à 2030, les pouvoirs publics tablent sur 10 lignes nocturnes nationales. On verra bien...



## 18 JANVIER 2022 *Nice-Paris* À GRANDE VITESSE

Une fois à Nice, pas question de rentrer en avion : il s'agit d'écrire un article sur le ferroviaire ! Alors, retour en TGV à Paris. Le train mettra cinq heures environ de centre à centre. La veille de ce retour, pour des raisons d'agenda, nous avions échangé notre billet à une borne en gare d'Austerlitz. Un départ en matinée décalé d'une heure et un supplément de... 41 € plus 15 € de frais d'échange, qui s'additionnent aux 60 € déjà payés ; soit un voyage qui nous revient à 116 €. Pas donné ! Alors que la SNCF ne cesse de nous parler de ses tarifs plus abordables, ce constat : le passager n'a pas intérêt à prendre – ou à modifier – son billet à la dernière minute.

En nous asseyant dans notre inOUI, l'appellation inventée par la SNCF pour ses TGV classiques (aménagés un peu différemment des Ouigo, les versions low cost), nous vient cette réflexion. Trains de nuit, Railcoop, Midnight Trains... de nouvelles tendances émergent, réelles et « sympathiques ». Mais il faut en avoir conscience, ce sont des marchés de niche. La grande vitesse est, et demeurera, probablement pendant longtemps la colonne vertébrale du ferroviaire voyageur. Certes, le TGV, la vache à lait de la SNCF, produit moins depuis quelques années. La rentabilité a baissé et la crise sanitaire a fait mal. En 2020, l'entreprise publique a perdu 3,5 milliards d'euros et, en 2021, le déficit devrait s'élever à 1,5 milliard, admettait Jean-Pierre Farendou, son PD.G., dans une interview donnée, en décembre dernier, à l'hebdomadaire *Challenges*. « Nous sommes maintenant sur la ligne à grande vitesse et nous roulons à la vitesse stratosphérique de 316 km/h, annonce au micro le conducteur de notre TGV. Nous serons à Paris dans 2 heures 45 minutes. Et comptez sur moi pour que je vous y amène à bon port. » Rapidité, confort, fréquence : avec la libéralisation du secteur des TER fin 2023, c'est bien autour de ces trois critères réunis que se joueront les principales batailles du rail. L'une d'elles s'engage sur l'axe stratégique Paris-Lyon. Pour la première fois de sa vie, la SNCF est défiee sur ce qu'elle a de plus précieux.

## 2 FÉVRIER 2022 *Lyon-Paris* AVEC TRENITALIA

Elle a de l'allure, la Flèche rouge (Frecciarossa), le train à grande vitesse de Trenitalia (l'équivalent transalpin de la SNCF), qui entre en gare de Lyon-Part-Dieu, en provenance de Milan. Il n'est pas loin de 11 h 30 et elle va nous amener à Paris d'une traite ! Certes, dans l'immédiat, la Flèche rouge cible seulement deux allers-retours quotidiens. Et, bien sûr, la SNCF lui a mis ses TGV dans les roues. L'un d'eux est parti une vingtaine de minutes plus tôt ! Côté tarifs, une semaine auparavant, ils oscillaient, selon la classe, entre 35 et 139 € (standard, business et executive) chez Trenitalia ; entre 60 et 80 € (1<sup>re</sup> ou 2<sup>de</sup>) à la SNCF. Vu la faible différence avec le prix le plus bas, va pour un billet en

business à 45 € (et puis, c'est pour le travail) ! À la réservation, on peut choisir un wagon calme (Silenzio). Pourquoi pas ? La voiture bruyante (Allegro), ce sera un autre jour ! Et maudites restrictions sanitaires alors imposées par la France (pas de restauration à bord) ! « Si vous étiez monté sur la partie italienne du trajet, nous informe une passagère intriguée par notre « remue-ménage », vous auriez eu droit à un snack d'accueil avec champagne. » Et notre voisine de voyage, qui se révélera être une cadre... de Trenitalia, de continuer à faire l'article : « Dans tout le train, il y a le wifi gratuit avec un catalogue [en réalité, pas très riche] de films, de morceaux musicaux... » Essai immédiat : ça fonctionne plutôt correctement. Surtout dans les voitures standard, où il n'y a pas grand monde ce matin-là. En business, sièges en cuir et tablettes larges, prises individuelles, et, comme partout dans le train, un bel espace au-dessus pour ranger les bagages. Notre exploration se poursuit en classe executive avec sa dizaine de fauteuils clubs et sa petite salle de réunion. Puis un petit tour au coin restauration (fermé, donc), plus exige que celui de nos TGV. Il est vrai que la compagnie transalpine propose un service de livraison à la place pour tous les clients. L'expresso et la bouteille d'eau coûtent 1,50 € chacun, la bière, 4 €, le panini, 4,50 €, le plat de lasagnes, 9,50 €. Des écrans installés dans toutes les voitures renseignent sur l'avancée du voyage. Et voilà déjà Paris, atteint sans retard. Le bilan ? Un concurrent sérieux pour la SNCF. Le confort, le personnel nombreux et agréable, le niveau de prestations supérieur à des tarifs inférieurs : la Flèche rouge pourrait bien vite percer !

## 8 FÉVRIER 2022 *Paris 11<sup>e</sup>,* à la rédaction de Que Choisir SNCF : SILENCE RADIO

Vous vous étonnerez sans doute de ne pas avoir entendu la voix de la SNCF dans cet article. À dire vrai, nous avons... abandonné. Au cours de ces derniers mois, nous avons contacté à plusieurs reprises la direction de la communication de l'entreprise publique afin d'obtenir une interview avec un responsable de la branche voyageurs. Le cabinet de la présidence SNCF Voyageurs nous a assuré deux fois qu'il allait nous caler un entretien. Au bout du compte, cet engagement n'a pas été tenu. Pas très respectueux des nombreux lecteurs de *Que Choisir* (pas loin de 2 millions), qui sont aussi des fidèles clients du train. Et si nous avons écrit des « bêtises » sur l'opérateur historique tout au long de ce voyage qui se termine maintenant, il ne pourra s'en prendre qu'à lui-même ! ♦

(1) À titre individuel, nous avons souscrit une part de sociétaire à 100 € afin de suivre « de l'intérieur » le cheminement de cette coopérative. Nous ne manquerons pas de vous tenir au courant les mois prochains.

(2) Le 25 janvier, jour où Oui.sncf.com (le site voyageurs de la SNCF) a changé d'identité pour devenir Sncf-connect.com, nous avons de nouveau relevé les prix sur cette liaison. Pour un départ de Paris le 1<sup>er</sup> février, le site proposait des billets « dès » 79,90 € (et non plus « à partir de » comme du temps de Oui.sncf.com) en 2<sup>de</sup> classe et « dès » 129,90 € en 1<sup>re</sup>.

## JEANNE THIÉMONGE

a eu des soucis avec son chauffe-eau solaire... qui en ont entraîné d'autres lorsqu'elle a cherché à le faire réparer.



Lorsque vous êtes démarché à domicile pour la réalisation de travaux, il est impératif de bien lire les documents que l'on vous présente avant de signer quoi que ce soit. La preuve avec ce témoignage.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Quand le chauffe-eau solaire de Jeanne a présenté une grosse fuite, l'entreprise mandatée pour le réparer ne lui a pas envoyé une personne compétente.

## 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)



## RÉPARATION À DOMICILE Côté vigilance, des fuites aussi !

À 76 ans, Jeanne Thiémonge a des journées bien remplies entre ses activités de militante politique et les cours de français qu'elle dispense à des personnes maîtrisant mal notre langue. Cette ancienne professeure, reconvertie en documentaliste, vit depuis près de 40 ans sur les hauteurs de Nice (Alpes-Maritimes). Originaire des Vosges (*«pas vraiment le même climat!»*), elle s'est établie dans la région au décès brutal de son mari. *«Ma maison fait 76 m², avec une belle terrasse et un petit studio attenant, où vit l'un de mes trois enfants, poursuit Jeanne. Elle date des années 1950. Comme j'ai l'âme écolo, j'ai fait installer en 2011 un chauffe-eau solaire relié à une grande citerne.»*

### — De l'eau coule

Nous voilà en mars 2020, au moment où la France entre dans son premier confinement en raison de l'épidémie de Covid-19. Jeanne détecte sous l'appareil une grosse fuite d'eau. L'ennui, c'est que la société qui l'a posé a fait faillite en 2014. Comble de malchance, aucune entreprise du département n'est disponible ou compétente pour réparer ce type d'équipements. *«Au début de l'été, j'en ai enfin trouvé une, à Aubagne (Bouches-du-Rhône), Enertec»,* enchaîne la retraitée. Un technicien se rend chez Jeanne en septembre 2020 : *«Il n'a pas fait grand-chose. À son départ, ça fuyait toujours.»* Elle rappelle donc la société pour qu'on lui envoie de nouveau quelqu'un. *«C'est le même employé qui est revenu en octobre. Et cette fois encore, il n'a rien résolu»,* déplore la septuagénaire. La double visite lui a coûté 168 €, *«une somme qu'Enertec m'avait demandé de verser en contrepartie d'un abonnement obscur»*. Finalement, un ami de son fils réussit à colmater la fuite, mais l'appareil reste hors service.

### — Un nouvel acteur entre en scène

Alors que Jeanne a laissé ce problème de côté, elle reçoit, en mai dernier, l'appel d'un certain David R. Il affirme travailler chez Assistance & Mondial conseil (lire l'encadré ci-contre), qui a noué un partenariat avec Enertec. Ce monsieur lui propose de remplacer son chauffe-eau. Elle accepte de le rencontrer. Il se déplace quelques jours plus tard. *«Visiblement, le chauffe-eau le laissait indifférent : il n'a pas jeté un œil dessus, se souvient-elle. D'emblée, il m'a demandé si mon tableau électrique était aux normes, car c'était, insistait-il, très important pour l'assurance. Dès qu'il l'a vu, il m'a annoncé qu'il n'était pas conforme et qu'il fallait le changer.»* Notre retraitée écoute ses conseils. David R. entretient le flou sur le tarif de cette prestation mais lui certifie qu'un technicien interviendra vite. Sans oublier, avant de partir, de lui présenter

Les informations reportées sur le contrat étaient illisibles ou fausses, et les dates, incohérentes





**Venu pour le chauffe-eau, le commercial ne s'est intéressé qu'au tableau électrique à changer... pour un prix exorbitant !**

des documents : « Signez, je remplirai moi-même les diverses mentions. Et ne vous inquiétez pas, ce sont seulement des formalités. » Jeanne, manquant de prudence et de recul, s'exécute sans penser à mal.

### — Le crédit était caché

En juillet 2021, un artisan, sous-traitant d'Enertec, vient changer le panneau électrique. « Il a travaillé pendant une heure puis est reparti sans me donner ni facture ni compte rendu d'intervention. » Réalisant, après coup, sa légèreté, Jeanne harcèle David R. pour qu'il lui envoie les papiers qu'elle a signés. Elle finit par les obtenir, entre fin août et début septembre. « D'abord, la facture du changement de tableau, à en-tête d'Enertec, affichait un montant exorbitant : 4 990 € ! Ensuite, toutes les informations complétées à la main sur les autres formulaires que j'avais paraphés étaient illisibles, les dates, incohérentes, et les renseignements fournis sur mon patrimoine, faux. En fait, j'ai découvert que j'avais souscrit un prêt de 5 000 € auprès de Cetelem. » Le délai de rétractation est alors largement dépassé, mais le premier remboursement n'est programmé qu'à compter de novembre. Jeanne profite de ces quelques semaines pour contester auprès d'Enertec, déposer plainte pour escroquerie et se rapprocher d'une avocate. « Nous avons demandé à BNP Paribas (maison mère de Cetelem) l'annulation du crédit, expliquait cette dernière mi-janvier. Nous n'avons pas encore eu de retour, cependant aucun prélèvement n'a été effectué sur le compte de madame Thiémonge. J'ai bon espoir que cette histoire se termine bien. » Las, Cetelem a procédé à un premier prélèvement fin janvier.

Le chauffe-eau est, quant à lui, toujours en panne. « Nous étions convenus d'un nouveau rendez-vous, fixé au 8 septembre, afin qu'un technicien spécialisé dans l'hydraulique vienne le réparer, mais madame Thiémonge l'a annulé, ce qui peut se comprendre vu qu'elle était remontée contre nous à cause du tableau électrique », affirme à *Que Choisir* Nicolas Devesa, le gérant d'Enertec. Il confie en outre ne plus collaborer avec David R. : « Nous nous sommes aperçus que nous n'étions pas d'accord avec ses méthodes et sa politique commerciale. » Nous avons nous-même composé le numéro de portable que David R. avait donné à Jeanne. « Je ne vois pas de quoi vous parlez. Ce téléphone est utilisé par une dizaine de personnes. Nous sommes une agence de communication [sans doute faisait-il allusion à Assistance & Mondial conseil]. Je n'ai rien à vous dire », a répondu celui qui a décroché. Plutôt mal à l'aise, le monsieur ! ♦

## Une bien curieuse structure...

**Mais que venait faire Assistance & Mondial conseil dans l'affaire racontée ci-contre ?**

**Début janvier**, *Que Choisir* reçoit la lettre de Jeanne Thiémonge dans laquelle elle relate ses déboires. Elle cite un certain David R., qui dit travailler chez Assistance & Mondial conseil, partenaire d'Enertec – ce que confirmera cette dernière. Avant de nous déplacer à Nice, mi-janvier, pour rencontrer la retraitée, nous avons mené des recherches sur Assistance & Mondial conseil. Cette société, immatriculée en août 2020 et au capital social de 1 000 €, se décrit sur son site internet comme « un cabinet d'assistance et de conseil à l'international » (sic). Sa mission ? Épauler les particuliers ayant besoin de travaux électriques, de rénovation énergétique..., et les mettre en relation avec des professionnels sérieux. La carte de visite remise par David R. à Mme Thiémonge arbore le logo figurant sur la plateforme, avec ce slogan : « Votre satisfaction, notre priorité ». Elle indique une adresse, le 149, rue Saint-Honoré, 75001 Paris, qui héberge en fait une société de domiciliation. Quant au numéro de téléphone mentionné, il sonne sans cesse occupé.

### Site revu de fond en comble

De retour de Nice, nous nous connectons à nouveau sur le site d'Assistance & Mondial conseil. Coïncidence, tout a changé ! Le logo n'est plus le même, l'adresse non plus : 128, rue La Boétie, 75008 Paris – à nouveau une société de domiciliation. L'entreprise peut désormais être jointe via un numéro vert, mais là encore, toujours occupé. Surtout, elle a modifié son activité, et prétend aujourd'hui être « le premier service d'assistance téléphonique sur le territoire national français [...] qui privilégie l'information, le conseil et la prévention pour les particuliers » (sic) dans leurs travaux, démarches et actes d'achat, « parce que les arnaques, ça n'arrive pas qu'aux autres » ! En réalité, ce site joue les rabatteurs. D'un côté, il sollicite des entreprises spécialisées – peu regardantes ? – pour leur proposer de nouer un partenariat. De l'autre, il rappelle les particuliers qui laissent leurs coordonnées par e-mail pour une demande de conseils. Un interlocuteur leur déroule son baratin pour finir par leur proposer de réaliser des travaux, confiés à des sociétés partenaires. Or, ces prestations seront financées par un crédit, imposé de manière plus ou moins explicite, lors d'une visite à domicile...



# ALERTE

C'est un déferlement de haine qui s'est abattu sur les éoliennes terrestres au printemps dernier, avant les élections régionales, à l'approche de la présidentielle depuis. Justifié ou pas ?

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

## ÉNERGIE ÉOLIENNE

# Du renouvelable qui

**V**edette télévisuelle s'il en est, Stéphane Bern n'y est pas allé de main morte dans les colonnes du journal *Le Figaro* juste avant les élections régionales de juin 2021. Les éoliennes, accusées de tous les maux ! Il les tient pour « responsables d'un drame écologique en ruinant la biodiversité », estime qu'elles « polluent gravement la nature et détruisent le patrimoine naturel et bâti de la France [...] qu'elles défigurent » et constituent « une négation de l'écologie ». Et ce n'est pas fini : l'animateur télé décrit l'éolien comme une énergie « inutile, coûteuse, non recyclable » et, s'en prenant à la ministre de la Transition écologique, Barbara Pompili, il s'insurge contre « les procédures de recours [qui] ont été largement décapitées... comme les oiseaux migrateurs dans les pales de vos machines infernales ». Vent debout, l'extrême droite et le président des Hauts-de-France, Xavier Bertrand, se sont empressés de renchérir, soutenus par

une pléiade de commentateurs. Pourtant, saturer l'espace médiatique de propos anti-éoliens radicaux n'y a rien fait : les Français y restent largement favorables.

### Une bonne image

Réalisé au cours de l'été dernier sur un échantillon représentatif de 2 708 personnes, après ces charges virulentes, le sondage Harris Interactive apporte un désaveu aux discours les plus véhéments. La perception positive des éoliennes demeure fortement majoritaire au sein de la population : 73 % des Français en ont une bonne image et ils sont à peine moins, 71 %, à souhaiter leur déploiement. Cette adhésion monte même à 80 % pour les personnes ayant leur résidence principale ou secondaire à moins de 10 kilomètres d'un parc éolien. Et 89 % de ces répondants déclarent alors que le développement de cette énergie renouvelable est nécessaire pour limiter notre impact sur le dérèglement climatique. « Depuis plusieurs mois, les éoliennes font l'objet de vifs débats, voire sont les cibles de violentes controverses. Ce sondage nous montre que la relation entre les Français et l'énergie éolienne n'est pas aussi polarisée qu'il y paraît », s'est réjoui Arnaud Leroy, président de l'Agence de la transition écologique (Ademe) et commanditaire de l'enquête avec le ministère de la Transition écologique.

>>>

**Certains accusent les éoliennes de polluer la nature, de détruire la biodiversité et de défigurer les paysages**



# fait débat

Les Hauts-de-France et le Grand Est concentrent, à eux deux, la moitié des parcs installés dans l'Hexagone. Ici, le site de Fruges, dans le Pas-de-Calais.

PH. FRUTIER/LIGHT MOTIV

## EN ALLEMAGNE

### 30 000 mâts et pas d'opposition !

**M**algré une superficie inférieure de 35 % à celle de l'Hexagone, l'Allemagne compte 30 000 éoliennes ; la France, seulement 8 500. « Berlin a acté sa volonté de sortir du nucléaire dès les années 2000, rappelle Stéphanie Jallet, chargée de mission éolien à l'Office franco-allemand pour la transition énergétique (Ofate). L'élan vers les énergies renouvelables a été aussitôt massif et porté par les citoyens. » Les ménages ont fortement investi dans l'éolien et le photovoltaïque, à tel point que plus de la moitié de la capacité implantée outre-Rhin a été détenue

par des habitants et des agriculteurs actionnaires. « Depuis, le rythme de croissance a baissé, mais le gouvernement actuel entend accélérer de nouveau leur développement, poursuit la spécialiste. Il faudra que 2 % du territoire soit réservé aux parcs éoliens pour parvenir à une puissance installée de plus de 100 gigawatts (GW) en 2030, contre 56 aujourd'hui. À titre de comparaison, celle de la France s'élève à 18,5 GW ! » Afin de renforcer l'adhésion de la population, les mâts ne clignotent plus la nuit, sauf à l'approche d'un avion. Une mesure qui les maintiendra éteints jusqu'à 98 % du temps. La France y travaille



aussi. « Des expérimentations sont lancées, le balisage circonstancié [flashes lumineux seulement à l'approche d'un avion] donne de bons résultats, annonce Jérémie Simon, directeur général adjoint du Syndicat des énergies renouvelables. Nous sommes très engagés sur ce dossier et plutôt optimistes. »

S. ZUDER/LAIF-REA

>>> Néanmoins, localement, les recours sont nombreux. Bien que les préfets, qui délivrent les autorisations d'exploiter les parcs, retoquent, en moyenne, un tiers des projets déposés, l'hostilité d'une partie des habitants des sites concernés ou d'associations anti-éoliennes se manifeste à chaque fois. Sauf exception, ceux-ci engagent une action en justice. Les tribunaux administratifs enchaînent les jugements, les cours administratives d'appel prenant le relais quand les opposants ont été déboutés en première instance, parfois avant le Conseil d'État. Ces procédures de contentieux bloquant les décisions pendant de longues années, la règle a changé. Désormais, les recours se font directement auprès de la cour administrative d'appel, avec une suite possible en Conseil d'État. Illustration dans l'Isère. Le parc éolien de Dionay a été lancé, en 2014, avec l'accord de l'intercommunalité Saint-Marcellin-Vercors Isère et de Saint-Antoine-l'Abbaye, la commune où doivent s'implanter 11 mâts qui alimenteront 28 000 foyers en électricité. L'association Chambaran sans éolienne industrielle a déposé un recours devant la cour administrative d'appel de Lyon (Rhône), qu'elle a perdu en décembre dernier. Son président, Michel Lambert, ancien cadre dans le nucléaire chez EDF, a depuis saisi la juridiction supérieure. *«L'éolien est une énergie qui n'est ni écologique ni verte, assure-t-il, nous sommes contre en général, et à Saint-Antoine-l'Abbaye en particulier. Le Dauphiné est une succession de collines et de vallées, ces machines sont disproportionnées par rapport à nos paysages.»* Parfois, l'éolien coûte une élection. À Saint-Gervais, un village du Gard, l'ancien maire était favorable à un parc de sept turbines et à ses retombées fiscales. Raymond Chapuy, qui avait pris la tête de l'opposition au projet, a remporté le scrutin municipal en 2020 sur une liste qui avait exprimé clairement son désaccord.

### De longues batailles en justice

Les décisions de justice définitives interviennent après de longues années de lutte, et avec des issues contradictoires. La preuve avec quelques arrêts récents. En juillet 2021, la cour administrative d'appel de Nantes (Loire-Atlantique) a annulé le permis de construire de trois éoliennes à Trédias, dans les Côtes-d'Armor, aux motifs qu'elles créaient une pollution visuelle et une sensation d'écrasement; le tribunal a considéré leur vue oppressante pour les habitants des hameaux situés en contrebas. Ce jugement a été confirmé depuis par le Conseil d'État.

Dans le Morbihan, les adversaires au projet de 17 aérogénérateurs dans la forêt de Lanouée ont, à l'inverse, échoué. En avril dernier, le Conseil d'État a tranché en sa faveur, jugeant qu'il *«répond[ait] à un intérêt public majeur»* compte tenu du *«caractère fragile de l'approvisionnement électrique de la*



Dans le Morbihan, plus de 1 000 habitants ont participé au financement du parc éolien de Béganne.

N. ROULLE

## Le capital de certains parcs est détenu par des citoyens

Bretagne», sa production locale très faible ne couvrant que 8 % de ses besoins. La haute instance ajoutait que la forêt de Lanouée *«permet[tait] l'implantation d'un parc à plus d'un kilomètre des habitations, situation particulièrement rare en Bretagne, où l'on observe un étalement de l'urbanisation et un habitat dispersé»*. Confirmant que les conflits peuvent s'éterniser, le 30 décembre dernier, le Conseil d'État a clos un long feuilleton judiciaire à Guern, dans le Morbihan. Il a exigé le démontage des trois mâts qui y sont installés illégalement depuis... plus de 15 ans.

Face à l'argument, souvent brandi lors des réunions publiques, de l'entreprise capitaliste, voire étrangère, qui empoche les bénéfices, l'éolien participatif et citoyen se développe. En Anjou, dans le Maine-et-Loire, Mauges Communauté possède 28 turbines et envisage d'implanter 13 autres unités. Si les premiers parcs appartiennent à des industriels, les plus récents sont détenus par des habitants. À chaque fois, quelques centaines d'entre eux entrent dans le capital, et deviennent actionnaires aux côtés des collectivités locales. L'énergie produite est revendue à Enercoop, un fournisseur d'électricité verte organisé en coopérative. Il s'approvisionne exclusivement auprès de producteurs d'énergies renouvelables répartis sur le territoire.

Roche aux Fées Communauté, en Ille-et-Vilaine, aligne, pour sa part, 11 machines produisant 35 % de la consommation électrique du territoire. La perspective de construire deux autres parcs part, là encore, d'une volonté citoyenne. *«Le permis de construire nous a été accordé en 2018, souligne Bernard Morel, président de la SAS Féeole qui fédère les copropriétaires des éoliennes. Trois riviérains ont attaqué, >>>*



## Ce que l'on entend sur les éoliennes

**A**u cours de cette enquête, qui a été l'occasion de nombreux échanges, nous avons été frappés d'entendre partout, de la part d'interlocuteurs peu favorables aux éoliennes, les mêmes arguments à leur propos. Qu'en est-il ?

### Elles coûtent trop cher

Effectivement, les premières générations d'éoliennes ont été fortement soutenues par l'argent public. Ces subventions pèsent d'ailleurs encore lourd dans la taxe CSPE que tous les ménages paient via leur facture d'électricité. Depuis, en raison du développement massif de l'éolien hors de nos frontières, ses prix ont chuté. Le mégawattheure (MWh) est tombé à 60 € pour l'éolien terrestre. À titre de comparaison, l'électricité nucléaire de l'EPR de Flamanville coûtera autour de 110 € le MWh, selon la Cour des comptes.

### Elles tournent par intermittence : ça ne sert à rien

Leur intermittence n'est pas un problème. Que ce soit le photovoltaïque, l'hydraulique, l'éolien ou le nucléaire, toutes les énergies productrices d'électricité sont complémentaires. Aucune ne fonctionne en permanence, pas même le nucléaire. Cet hiver, 16 réacteurs étaient à l'arrêt.

### Elles produisent peu

Ce n'est pas ce que disent les chiffres. Les éoliennes situées dans les Hauts-de-France ont fourni 24,6 % de la consommation régionale d'électricité en 2020, celles du Grand Est voisin, 22,6 %. Par ailleurs, elles produisent plus en hiver qu'en été... lorsque les besoins d'électricité sont à leur maximum.

### Elles font du bruit

En effet, les éoliennes émettent un bruit de fond, dû à des vibrations et au souffle du vent dans les pales. Mais, à la distance minimale de 500 mètres, il est inférieur à 35 décibels. C'est faible et souvent couvert par celui du vent. Dans certaines configurations, il reste néanmoins perceptible. S'il est gênant, l'exploitant doit brider ses éoliennes.

### Elles émettent des ondes dangereuses pour la santé

Les éoliennes génèrent des infrasons, « qui ne dépassent pas les seuils d'audibilité », conclut l'Agence de sécurité sanitaire de l'alimentation et de l'environnement (Anses), après avoir fait réaliser des mesures de bruit à proximité de parcs. Ces résultats « ne justifient ni de modifier les valeurs d'exposition au bruit existantes, ni d'introduire des limites spécifiques aux infrasons et basses fréquences sonores », ajoute-t-elle.

### Elles ruinent la valeur des maisons

Il n'existe, à ce jour, aucune étude récente sur la question en France, l'Agence de transition écologique (Ademe) y travaille. Sa publication est très attendue. Selon la Fnaim, premier syndicat des professionnels de l'immobilier, « le sujet est délicat car, s'il y avait un impact, il serait assez faible et, pour l'identifier, il conviendrait d'enlever de l'analyse tous les autres impacts plus importants sur les prix de la pierre ».

### Elles ne se recyclent pas

93 % du poids d'une éolienne se recycle entièrement. Seules les pales, composées de matériaux composites, posent encore problème. Actuellement, elles sont broyées et utilisées comme combustible.

### Elles tuent les oiseaux

« Les éoliennes tuent, en moyenne, sept oiseaux par an », explique Geoffroy Marx, responsable énergies renouvelables et biodiversité à la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO), avec de très fortes disparités d'un parc à l'autre. Les plus anciens ont parfois été implantés dans des zones à fort risque pour les rapaces. Depuis, la situation s'améliore avec des études d'impact approfondies et des suivis de mortalité, qui permettent d'agir en cas de problème. Lorsque l'activité des chauves-souris est importante, on peut, par exemple, arrêter les pales pour éviter la mortalité. Toutefois, les éoliennes étant de plus en plus grandes, on continue à surveiller de près leurs impacts. »

### Elles défigurent le paysage

D'après le sondage Harris Interactive de l'automne dernier (lire l'article principal), 67 % des moins de 35 ans jugent les éoliennes « plutôt belles » ou « très belles », tandis que 55 % des plus de 65 ans les trouvent « plutôt laides », voire « très laides ». C'est ce qu'on appelle un conflit de générations !

### Elles vont couvrir la France

D'ici à 2050, y compris en passant à 100 % d'énergies renouvelables, la France comptera moins d'éoliennes que l'Allemagne actuellement. En effet, pour une puissance donnée, il en faut de moins en moins. Dans l'Aude, par exemple, sur la commune de Sigean, un parc de 15 turbines, soit 8,8 mégawatts (MW), en fonctionnement depuis les années 1990, laissera place à un nouveau site de seulement 10 mâts, soit une capacité de 30 MW. ♦



>>> *ils ont été déboutés, mais un irréductible a fait appel.* Alors que 167 particuliers contribuent au financement, le recours d'un seul retarder pour l'instant le commencement des travaux. « Une minorité militante et très structurée conteste toujours les projets même s'ils sont portés par les résidents », note Gilles Vannson, à la tête de la SAS Plesséole. Cette structure cofinance et assure la gouvernance d'un nouveau parc avec des acteurs publics locaux et des syndicats d'énergie à Plessé (Loire-Atlantique), une commune de Redon Agglomération (Ille-et-Vilaine). « Ici, on habite quasiment tous à Plessé, notre projet prend tous les impacts en compte. Bien que l'on ait réalisé plus de campagnes sur les chauves-souris qu'exigé, évité l'implantation en zone palmiste et qu'on s'engage à poser des petits volets sur les pales si le bruit gêne, on compte encore quelques opposants. »

### Attention au trop-plein sur un secteur !

Dans l'Aude, un département pionnier fort de 300 éoliennes, tout avait bien commencé. Leur nombre a pourtant fini par indisposer, la lutte est devenue la règle face aux nouveaux projets et le préfet en refuse, en particulier sur les sommets de la montagne Noire, déjà bien (trop) pourvus en mâts. Le territoire dispose cependant d'un gros atout. Ayant été lancés très tôt, beaucoup de ses parcs approchent de leur fin de vie. « De nouvelles turbines plus puissantes seront installées, il en faudra donc moins sur le même site, explique

Maryse Arditi, présidente de l'association environnementale Eccla. Cette solution nous convient. Nous demandons toutefois un suivi de mortalité des espèces l'année qui précède la fermeture du parc actuel, pour être sûrs que l'emplacement ne nuise pas aux rapaces. Cette situation est moins préoccupante concernant les chauves-souris, car la mortalité chute si les éoliennes

s'arrêtent à 20 heures, quand le vent souffle peu. »

Cependant, ce remplacement site pour site, avec moins de mâts délivrant des puissances et des productions très supérieures, ne suffira pas, tant la France a pris de retard sur l'éolien, une technologie que RTE, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité et filiale d'EDF, qualifie de « mature, aux coûts de production faibles, susceptible de fournir des volumes d'électricité importants ». Il reste à décider où implanter les nouvelles unités. Actuellement, les Hauts-de-France et le Grand Est concentrent, à eux seuls, la moitié des éoliennes de l'Hexagone. Ailleurs, la répartition se révèle très inégale. En Bourgogne-Franche-Comté, elles se situent essentiellement en Côte-d'Or et dans le sud de l'Yonne. En Nouvelle-Aquitaine, à 50 % dans les Deux-Sèvres, le solde dans les autres départements de l'ancienne région Poitou-Charentes, mais quasiment aucune dans l'ex-région Aquitaine. Même en supposant que l'éolien en mer (lire ci-contre) se développe, atteindre la neutralité carbone en 2050 (QC n° 609) risque d'être impossible si l'éolien terrestre demeure anecdotique ou absent sur la majeure partie du territoire. ♦

## L'éolien est très mal réparti, il reste absent d'une grande partie du territoire

# EN MER

## Quel

La France ne dispose encore d'aucun parc éolien offshore en service.

Les projets inquiètent les pêcheurs.

Seul celui de Saint-Nazaire va produire dès cette année.

Outre son intérêt de produire en quantité une électricité renouvelable, l'éolien en mer présente, selon le gouvernement, l'avantage de « participer puissamment à la réindustrialisation du pays ». Il est vrai que, pour le premier parc, celui de Saint-Nazaire (Loire-Atlantique), qui entrera en service en fin d'année au large du Croisic et du Pouliguen, tout est fabriqué en France. Situé de 12 à 20 kilomètres des côtes, sur le banc de Guérande, il couvrira 20 % des besoins électriques du département avec ses 80 turbines.

### Négociations et compromis

Alors que l'opposition des pêcheurs aux parcs éoliens offshore fait régulièrement la « une » de la presse, celui de Saint-Nazaire y a échappé. « Nous n'en sommes pas fans, mais nous avons préféré négocier dès le début avec EDF Renouvelables, afin que ça nous impacte le moins possible. Nous avons trouvé un compromis acceptable », reconnaît José Jouneau, président du Comité régional des pêches des Pays de la Loire. « On tient à ce que la pêche reste possible dans tous nos parcs éoliens en mer posés en phase d'exploitation, souligne Cédric Le Bousse, directeur des énergies marines renouvelables de la filiale d'EDF, ce qui nous conduit à de nombreux échanges constructifs avec les professionnels de la filière, qui font évoluer les projets. Les rangs d'éoliennes sont installés dans le sens du courant, la distance entre chaque mât est d'au moins un kilomètre pour simplifier le passage des bateaux. De plus, quand le chantier s'étale sur plusieurs saisons, la construction des parcs est organisée en zones successives. Ainsi, on laisse en permanence des couloirs de circulation. » José Jouneau confirme. « Des indemnités sont aussi versées pour compenser les pertes subies. Lorsque des pêcheurs contestent, nous avons des interlocuteurs, nous parvenons à dialoguer », ajoute-t-il.



# le cohabitation avec la pêche ?



Situé au large du Croisic et du Poulliguen, le parc de Saint-Nazaire couvrira 20 % des besoins électriques de la Loire-Atlantique.

À Courseulles, dans le Calvados, afin de préserver un riche gisement de coquilles Saint-Jacques, les pourparlers avec EDF Renouvelables avaient débouché sur une diminution de la superficie du parc, qui approvisionnera plus de 90 % des habitants du département en électricité. Cependant, depuis peu, les manifestations de pêcheurs normands se multiplient. *« Avec la gestion durable et les restrictions, ce secteur est devenu prolifique en coquilles, explique Dimitri Rogoff, leur patron. On est très inquiets pour notre activité, d'autant qu'on nous annonce maintenant cinq parcs dans la région. »* Quant à l'emplacement du parc au large de Dieppe-Le Tréport (Seine-Maritime), qui fournira en électricité 850 000 personnes, il est jugé exceptionnel par les pêcheurs en raison de ses frayères et de ses nurseries de poissons. *« On avait proposé des zones avec moins d'incidences pour la pêche, mais Engie ne les a jamais étudiées »,* peste Antony Vieira, secrétaire général du Comité régional des pêches des Hauts-de-France. *« Ce lieu a été déterminé par l'État en 2011, se défend Dominique Moniot, directeur France d'Océan Winds, filiale d'Engie. Notre marge de manœuvre se limitait*

*à son périmètre. Nous avons pris en considération les requêtes des pêcheurs concernant la disposition des éoliennes. »*

## Ça gronde à Saint-Brieuc

Mais le conflit le plus dur a lieu en baie de Saint-Brieuc, dans les Côtes-d'Armor, où Ailes marines, filiale d'Iberdrola, implante 62 éoliennes, qui alimenteront toute la population du département en électricité. *« Afin d'éviter le site principal de coquilles Saint-Jacques, le parc a été éloigné de 6 kilomètres au nord, les mâts ont été alignés dans le sens des courants dominants et espacés, permettant ainsi aux chaluts de passer, certifie Emmanuel Rollin, son directeur. Nous avons même enterré les câbles malgré la dureté des roches ; le tout pour répondre aux demandes des pêcheurs et faciliter leur activité. »* Pourtant, la colère

enflera. *« On a fait 10 ans de concertation et Iberdrola ne respecte pas les engagements pris pour réduire les impacts pendant le chantier, dénonce Grégory Le Droumaguet, du Comité des pêches des Côtes-d'Armor. Ni la période de reproduction des espèces, ni les couloirs de migration, ni même les campagnes de pêche ne sont pris en compte. »* Il déplore aussi des suivis unilatéraux n'ayant pas été validés par le Comité de gestion et de suivi du parc. Chez Iberdrola, on assure donner le maximum : *« En 2021, nous avons fait mesurer le bruit et la turbidité pendant les travaux. Nous avons même équipé des coquilles de capteurs afin de vérifier les impacts sur leur comportement. Et nous proposons des compensations financières. »* Un dialogue de sourds peu propice à la résolution des problèmes. ♦

## Les projets d'éolien offshore

# Saint-Nazaire (44) # Courseulles-sur-Mer (14) # Fécamp (76) # Saint-Brieuc (22)  
# Dieppe-Le Tréport (76) # Îles d'Yeu et de Noirmoutier (85) # Dunkerque (59)  
# Barfleur 1 (50) # Barfleur 2 (50) # Sud-Atlantique-Oléron (17)

À ces parcs posés s'ajoutent des fermes pilotes et trois projets de parcs, tous d'éolien flottant, là où les fonds sont plus profonds : deux en Méditerranée et un au sud de la Bretagne.

# ZONES BLANCHES

## Une couverture à marche forcée

Poussés par leurs engagements auprès de l'État et de l'Arcep, les opérateurs déploient des antennes, au détriment parfois de l'environnement et des souhaits des habitants.

— Par **CYRIL BROSSET**

**A** 40 kilomètres à vol d'oiseau au nord-ouest de Montpellier (Hérault), le cirque de Navacelles est un paradis pour les amoureux de la nature. Chaque année, plus de 250 000 personnes s'y rendent pour randonner et admirer ce magnifique panorama classé au patrimoine mondial de l'Unesco. Pendant longtemps, ce territoire s'étendant sur plus de 5 000 hectares était une zone blanche d'où on ne pouvait pas passer un appel de son téléphone portable ni se connecter à Internet. Jusqu'à ce qu'Orange installe, en mai 2020, une antenne relais. « Couvrir ce site touristique était devenu indispensable, mais pas à n'importe quel prix », se souvient Tony Zagaroli, chargé des relations avec les collectivités à la direction régionale du Languedoc-Roussillon d'Orange. Nous avons dû respecter un certain nombre de contraintes afin de préserver ce lieu exceptionnel. En accord avec les élus, les responsables du parc et d'autres acteurs locaux, nous avons choisi un pylône de seulement 12 mètres de haut, de couleur sombre, que nous avons positionné de manière que les antennes implantées à son sommet soient capables de couvrir le plus grand périmètre possible tout en étant peu visibles, y compris depuis l'autre côté du cirque. Nous avons aussi fait réaliser une étude indépendante. Ainsi nous nous sommes assurés que le projet n'avait pas d'impact significatif sur les espèces végétales et animales, notamment lors du passage des engins nécessaires pour apporter les équipements sur place et les raccorder à l'électricité et au réseau fibré. »

### Tous les abonnés en profitent !

Depuis presque deux ans que l'antenne de Navacelles fonctionne, rares sont ceux qui contestent son intérêt. « Elle est là, discrète, et, grâce à elle, la sécurité des randonneurs a été renforcée, et l'attractivité du site, augmentée », constate Samuel Chatard, du syndicat mixte d'électricité du Gard. Par exemple, les visiteurs n'attendent plus de rentrer chez eux pour poster leurs photos sur Instagram, au risque de ne plus y penser. » >>>



Cette antenne relais installée en surplomb du cirque de Navacelles (Hérault), mais positionnée de manière à rester discrète, ne défigure pas le paysage de ce site classé au patrimoine mondial de l'Unesco.





## ANTENNES RELAIS

### 5 étapes à franchir

Dans le cadre du New Deal Mobile, une procédure supervisée par l'Arcep (l'Autorité de régulation des télécoms) a été mise en place.

#### 1 Désigner les zones à couvrir

Dans chaque département, une équipe projet, composée de représentants des collectivités locales, du conseil départemental et de la préfecture, détermine les zones et les points d'intérêt qu'elle souhaite voir couverts. La liste est ensuite transmise aux opérateurs.

#### 2 Publier les arrêtés

Le ministère de l'Économie attribue chaque zone à un opérateur puis, pour chacune d'entre elles, publie un arrêté. Ce dernier dispose alors de 24 mois pour activer l'antenne.

#### 3 Demander les autorisations

L'opérateur doit trouver un terrain qui lui permette de couvrir tous les points d'intérêt. Il dépose ensuite en mairie un dossier d'information mairie (DIM) dans lequel il précise le lieu d'implantation, les caractéristiques du futur pylône (hauteur, aspect...), des éléments techniques (fréquences, puissance d'émission...) et un calendrier de déploiement.

#### 4 Informer la population

Une fois le DIM reçu, le maire a 10 jours pour informer ses administrés du projet (via son site internet, le bulletin communal, etc.).

#### 5 Construire le pylône et activer l'antenne

Une fois les autorisations obtenues, l'opérateur implante le pylône et met l'antenne en service.

## NEW DEAL MOBILE

### Le point au 31 décembre 2021

➔ **Passer tous les sites 2G/3G en 4G avant la fin 2020**

➔ **Objectif atteint**

➔ **Couvrir 5 000 nouvelles zones par opérateur identifiées par les élus de terrain (« couverture ciblée »)**

➔ **1 115 nouveaux pylônes mis en service**

➔ **Basculer en 4G les sites multi-opérateurs issus des anciens programmes zones blanches d'ici à la fin 2022**

➔ **89 % de l'objectif atteint**

➔ **Généraliser la 4G le long des axes routiers prioritaires**

➔ **99,6 % des axes identifiés couverts**

SOURCE : FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS.

>>> Qui plus est, l'antenne est « multi-opérateurs ». Elle a beau avoir été placée par Orange, tous les abonnés en profitent, car SFR, Bouygues Telecom et consorts ont signé des conventions de partage des infrastructures.

Si cette antenne relais a pu être installée dans le cirque de Navacelles, c'est qu'un accord, baptisé New Deal Mobile (lire encadrés p. 29 et ci-dessus), a été conclu, en 2018, entre l'État, l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep) et les opérateurs. Afin d'accélérer la couverture du pays, le gouvernement a décidé de renoncer aux recettes que lui rapporte habituellement l'attribution des fréquences. En échange de ce « cadeau » de plusieurs centaines de millions d'euros, Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free se sont engagés à améliorer la qualité des réseaux mobiles dans les campagnes. Ils ont notamment promis d'apporter la 4G dans plusieurs milliers de zones blanches désignées par les pouvoirs publics. Ce dispositif dit de « couverture ciblée » doit permettre de couvrir des communes, des lieux touristiques ou encore des zones d'activités qui, jusqu'à présent, ont été délaissées par ces entreprises faute de présenter une rentabilité suffisante. Les résultats sont là. Au 31 décembre dernier, 1 115 pylônes étaient sortis de terre et, si tout va bien, 1 890 autres verront le jour dans les 24 mois qui viennent. En principe, d'ici à deux ans, la 4G atteindra enfin plus de 3 000 zones reculées.

Si, à terme, ce New Deal Mobile changera bel et bien la vie de milliers de riverains et de touristes, il ne résoudra toutefois pas tous les problèmes d'aménagement numérique du territoire. Tout d'abord, parce que, pendant encore très longtemps, de nombreux endroits retirés resteront coupés du monde, sans réseau. Ensuite, parce que même là où une antenne a été mise en service, rien ne dit que l'on pourra utiliser son smartphone selon ses besoins. Et pour cause ! Un village peut être considéré comme couvert alors que des habitants de hameaux excentrés ou de maisons isolées ne captent aucun signal. Reste à savoir comment évolueront ces antennes dans le temps. Il suffira, par exemple, qu'un lotissement soit bâti ici ou qu'un camping ouvre ses portes là pour que celle couvrant

# MOBILISATION Les riverains

Des habitants d'un petit village des Pyrénées ont déjoué les plans de Bouygues Telecom, dont l'antenne, selon eux, allait défigurer le paysage. Depuis, le dossier est au point mort.

Corsavy est un petit village paisible perché sur les contreforts des Pyrénées-Orientales, perdu au milieu de la vallée du Haut-Vallespir. Dans cette zone reculée, à quelques encablures de l'Espagne, le réseau mobile n'est jamais bien passé et le téléphone fixe comme la connexion internet sont aléatoires. Rien d'étonnant, donc, à ce que cette commune de 200 âmes ait été sélectionnée par l'équipe projet départementale pour figurer sur la liste des zones à couvrir, dans le cadre du New Deal Mobile (lire l'article principal et l'encadré p. 29). Le 18 juillet 2019, un arrêté est publié par le ministère de l'Économie, chargeant Bouygues Telecom d'y installer une antenne. Dans les mois qui suivent, l'opérateur trouve un lieu, dépose un dossier en mairie et obtient les autorisations exigées. « C'est seulement en juin 2020, soit 11 mois après le début de la procédure, que nous avons découvert par hasard que Bouygues envisageait d'implanter une antenne de 25 mètres de haut juste derrière la tour médiévale qui surplombe notre village », raconte un riverain. Rapidement, un groupe d'habitants

la zone ne répond plus à la demande. Or, pour l'heure, rien n'oblige les opérateurs à faire évoluer les équipements déployés dans le cadre du New Deal Mobile.

Leur mobilisation est d'autant plus incertaine qu'en dehors de cet accord, les opérateurs ont déjà fort à faire. Que ce soit pour étendre leur couverture, mettre en place la 5G, faire face à un afflux de population dans un secteur précis ou répondre à l'explosion de la consommation de leur bande passante, ils cherchent sans cesse à activer de nouvelles antennes, partout dans le pays.

## Une tâche compliquée

Et ce n'est pas toujours simple. Il faut, en premier lieu, trouver un terrain disponible, de préférence en hauteur afin de couvrir une grande zone, pas trop loin des habitations, mais suffisamment écarté des écoles et des crèches. Mieux vaut également qu'il soit proche d'une route pour y accéder facilement et près d'un point de raccordement électrique, car cela limitera les coûts. Dans un second temps, il convient d'obtenir de la municipalité les autorisations nécessaires, entre autres un permis de construire, voire une autorisation d'occupation du domaine



# font plier Bouygues

se constitue en collectif, contacte les élus, organise une réunion publique, lance une pétition, alerte la presse locale. « Nous ne sommes pas contre la construction d'une antenne, mais pas à cet endroit, précise l'un d'eux. Il y a déjà une ligne à haute tension à proximité, on ne veut pas que notre village soit plus défiguré. En outre, la vallée du Riuferret et le hameau de Léca, situé à 4 kilomètres de là, n'auraient pas été couverts. »

## Toujours pas de réseau

À force de persuasion, les opposants finissent par être intégrés à l'équipe projet. À ce titre, ils participent à plusieurs réunions aux côtés des représentants du département, de la préfecture, du conseil municipal et de Bouygues. Ces pourparlers aboutissent à la publication, en avril 2021, d'un nouvel arrêté incluant, cette fois, le hameau de Léca. « Pour aller plus vite, nous avons cherché d'autres emplacements grâce à des outils en ligne et en arpasant le terrain, ajoute un membre du collectif. Nous en avons identifié un qui semble permettre de couvrir le bourg et le hameau de Léca, tout en éloignant l'antenne de Corsavy. Mais Bouygues n'est



apparemment pas enclin à étudier notre proposition. En juillet dernier, l'équipe projet avait demandé à l'opérateur de réaliser les études radio nécessaires afin de vérifier si ce secteur pouvait convenir. Bouygues devait remettre ses conclusions avant septembre 2021. Nous sommes en 2022 et nous attendons toujours son retour. On a l'impression qu'il fait traîner les choses, peut-être parce que la mise

en service d'une antenne sur ce nouveau site, plus excentré, risque de lui coûter plus cher. » Dans le village, l'hostilité au projet a laissé des traces. Des tensions sont apparues avec le maire et des habitants qui étaient pour. Près de trois ans après le début de l'affaire, le calme est revenu à Corsavy. Cependant, personne ne sait quand les résidents pourront bénéficier d'un réseau de qualité.

public et, le cas échéant, de présenter un projet qui réponde aux impératifs édictés par les architectes des Bâtiments de France. Si un maire n'a pas le droit de refuser l'établissement d'une antenne sans raison valable, il a toutefois la faculté de compliquer le travail de l'opérateur en lui demandant des informations ou des études complémentaires, telles qu'une simulation de l'exposition aux ondes générées par la future installation. Et en cas d'opposition frontale, l'opérateur sera obligé d'aller devant le tribunal administratif pour contester la décision de l'édile. Il n'est pas à l'abri, non plus, d'une hostilité des riverains. Pétitions, manifestations mais aussi actions en justice risquent de faire échouer le projet. N'importe qui peut, dans un délai de deux mois à compter de l'affichage public, déposer un recours contre un permis de construire.

Face à ce casse-tête, la plupart des opérateurs délèguent, depuis quelques années, cette mission à des sociétés spécialisées appelées *tower companies*, dont le rôle est d'implanter des pylônes qu'elles louent à ceux qui souhaitent y fixer leurs équipements. Un bon moyen pour les géants des télécoms de ne plus s'encombrer avec cette tâche tout en allégeant leur bilan financier. ♦

## FEMTOCELL D'ORANGE Retour à la case départ

Après avoir sauvé la mise à ses utilisateurs, la Femtocell d'Orange a tiré sa révérence. Le 21 août dernier, l'opérateur a désactivé ce service, grâce auquel on pouvait profiter d'un miniréseau 3G chez soi en branchant un boîtier sur sa Livebox. Pratique pour ceux qui ne captaient aucun signal à l'intérieur de leur logement. À la place, Orange conseille à ses clients d'utiliser la fonction Appels wifi de leur

téléphone portable. L'ennui ? Ils sont nombreux à estimer que le système fonctionne mal, qu'il ne permet pas forcément d'envoyer et de recevoir des SMS et qu'il a tendance à épuiser la batterie du smartphone. Il faut surtout, pour en bénéficier, posséder un appareil qui intègre cette fonctionnalité. Problème, beaucoup de modèles, même récents, ne l'ont pas. Mais dans l'immédiat, il n'existe pas d'alternative.

## ASSURANCES

# Encore du démarchage par téléphone

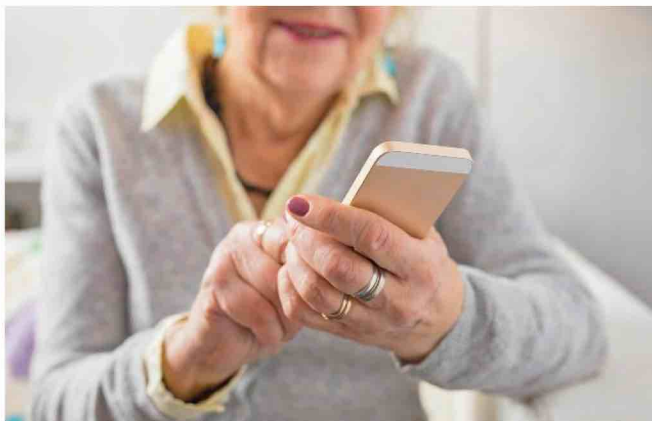
Des professionnels de l'assurance ne respectent toujours pas les règles en matière de démarchage téléphonique. Principales victimes: les personnes âgées.

— Par **CYRIL BROSSET**

Is s'étaient engagés à les suivre, mais les acteurs du monde de l'assurance ne tiennent toujours pas compte des recommandations sur le démarchage téléphonique émises il y a deux ans par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Certes, à en croire ce dernier, la majorité d'entre eux ont amélioré leurs pratiques depuis 2020. Il semble même que le nombre de sollicitations commerciales intempestives ait nettement diminué à la suite de la publication de ces préconisations, mais aussi en raison des mesures de confinement.

## Manquements importants

Pour autant, la situation est encore loin d'être idéale. Contrairement à ce que prône le CCSF, des courtiers reconnaissent continuer à faire souscrire des assurances dès le premier appel. D'aucuns avouent également ne pas accorder le délai de réflexion d'au moins 24 heures conseillé après l'envoi de la documentation précontractuelle. Idem en ce qui concerne le consentement. Alors que tout contrat doit désormais faire l'objet d'une signature électronique ou manuscrite, ils persistent à recueillir l'accord oral de leurs futurs clients, voire à récupérer par téléphone les renseignements figurant sur leurs documents bancaires (IBAN notamment). Enfin, le contrat n'est pas toujours déposé dans l'espace client comme il est censé l'être, toutes les conversations ne sont pas enregistrées, et la lettre de bienvenue, que chaque



K. GRINVALDS/ADOBE STOCK

consommateur devrait systématiquement recevoir, est inconnue de la plupart des conseillers financiers.

Le CCSF fait d'autres révélations intéressantes. La première, c'est qu'une grande partie des courtiers n'utilisent pas Bloc-tel. Alors que la consultation de cette liste antidémarchage est obligatoire depuis 2016, beaucoup préfèrent se passer de cette formalité, a priori parce que cela coûte trop cher. Et tant pis s'ils ne respectent ni la loi ni la tranquillité des Français... La seconde: les personnes âgées sont les principales victimes de ces agissements. En effet, selon le CCSF, les courtiers en assurance santé sont ceux qui ont le plus recours au démarchage téléphonique, avant tout pour toucher les séniors qu'ils ont plus de mal à faire venir en agence.

L'introduction dans la loi des règles édictées par le CCSF pourrait toutefois changer la donne, et pousser enfin les professionnels à abandonner leurs mauvaises habitudes. On attend la parution d'un décret d'application afin qu'elles entrent réellement en vigueur. ♦

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE Des entreprises sanctionnées

La loi du 24 juillet 2020 a interdit le démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique. Mais des entreprises passent outre, ce qui a conduit la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) à sévir. Ainsi, à la fin de l'année dernière, elle a infligé une amende de 460 000 € à Almatys, qui avait sollicité par téléphone, au cours de l'automne 2020, plusieurs millions de particuliers pour leur vendre chauffe-eau thermodynamiques et pompes à chaleur. Spécialisée dans cette dernière catégorie d'appareils, la société Nrgie Conseil a aussi été épinglée. Mais comme elle avait contacté moins de 100 000 personnes, elle n'a dû payer « que » 65 000 €.





Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons acheté 73 produits, mobilisé 8 laboratoires et dépensé 291500 €.

## 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.

## POUR VOUS AIDER À CHOISIR

### GRAND TEST DU MOIS

34 **CULOTTES MENSTRUELLES**

### TOUS LES AUTRES TESTS

38 **RASOIRS ÉLECTRIQUES**

40 **PERCEUSES**

41 **ANTIVIRUS GRATUITS ET PAYANTS**

42 **FOURS ENCASTRABLES**

Lire aussi notre enquête et les résultats de notre test consacrés au système d'exploitation Linux p. 50-53.



### 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.



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur

**QUECHOISIR.ORG**

ACCÈS LIBRE



## CULOTTES MENSTRUELLES

# Pas terribles, en règle

Les nouvelles venues du rayon hygiène féminine obtiennent des résultats décevants. Leur efficacité et leur longévité conditionnent pourtant leur intérêt économique et écologique.

— Par **FABIANNE MALEYSSON** avec **GABRIELLE THÉRY**

**S**i l'on considère qu'une femme a ses règles pendant 40 ans, 13 fois par an, et qu'elle utilise à chaque fois environ 25 protections intimes, ce sont 13 000 tampons, serviettes hygiéniques ou protège-slips par utilisatrice qui vont grossir la masse déjà pléthorique des ordures ménagères. Pas très raccord avec l'envie, désormais largement partagée, de consommer plus durable. Ça tombe bien, un nouveau produit s'invite au rayon hygiène féminine : la culotte menstruelle. D'aspect similaire à un sous-vêtement classique, elle renferme des matières absorbantes et drainantes qui permettent, nous annonce-t-on, de renoncer aux versions jetables. Que peut-on en attendre ?

### UNE EFFICACITÉ QUI LAISSE À DÉSIRER

Les résultats de notre test décoivent. Alors que les modèles analysés (lire l'encadré « Sélection ») sont supposés être portés toute une journée, seul celui de Nana tient cette promesse, et encore seulement les premiers temps après l'achat. Impossible de garder les autres du matin au soir, surtout en début de cycle, quand les pertes sont les plus importantes. Pire, les performances diminuent au fil des lavages si bien que, les mois passant, la perspective de pouvoir compter sur sa culotte du lever au coucher s'avère de moins en moins

réaliste (sauf, éventuellement, les jours où le saignement est le plus léger). Il faut alors compléter par un tampon ou une cup lorsque le flux est trop abondant. Pas très cohérent ! Et surtout, ces données sont à prendre en compte dans les calculs sur le coût d'utilisation et l'impact environnemental.

### DE QUOI SONT-ELLES COMPOSÉES ?

Les fabricants de ce type de dessous surfent plus ou moins tacitement sur l'idée répandue que les protections périodiques classiques constitueraient des nids à ingrédients toxiques. Un rien exagéré. En 2016, lors de notre comparatif consacré aux tampons et aux serviettes (près de 30 références évaluées), nous n'avions strictement rien trouvé. Pourtant, nous avions fait appel aux laboratoires les plus experts des neuf familles de composants nocifs recherchés. D'autres analyses avaient toutefois mis en lumière quelques substances indésirables sur ces produits, qui devraient en être totalement exempts.

**Les performances de ces protections réutilisables s'émoussent beaucoup au fil des lavages en machine**





# générale

Ce souhait vaut également pour les culottes menstruelles. Pas d'inquiétude à avoir sur le tissu utilisé. Leur « corps » est en coton – souvent bio – ou en polyamide, et le coussinet intérieur, situé à l'entrejambe, se compose de couches superposées de différents textiles techniques absorbants ou drainants. Des agents antibactériens sont-ils introduits afin d'éviter l'apparition de mauvaises odeurs, et si oui, lesquels ?<sup>(1)</sup> Certaines marques nous indiquent qu'elles ne s'engagent pas sur l'absence de ces dernières (Monoprix, Intimy Care). D'autres, telles que Lemahieu, Plim, So'Cup ou Chantelle, précisent que la matière absorbante employée joue ce rôle. Nana précise avoir incorporé des zéolithes d'argent et de cuivre et Smoon, un fil d'argent. Ces deux entreprises affirment qu'il ne s'agit pas de nanoparticules. Cependant, comme nous l'avons déjà montré (QC n° 566), la garantie « sans nano » n'est pas toujours vérifiée. Ce qui rassure, c'est que ces molécules ne sont pas en contact direct avec la peau ou les muqueuses. Globalement, le paysage ne semble pas trop inquiétant, mais il faudrait tout de même qu'au cours de son prochain point sur les protections périodiques, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) se penche sur ces nouveautés.

## CHOC TOXIQUE : LE PORT PROLONGÉ EN CAUSE

Des femmes adoptent la culotte menstruelle par crainte du syndrome du choc toxique (SCT). Cette affection grave, dont une trentaine de cas sont recensés chaque année en France, est due à une bactérie parfois présente dans le vagin >>>



## CAPACITÉ D'ABSORPTION

### Ne vous fiez pas aux annonces

Quel niveau d'absorption offre véritablement une protection intime ? Seuls les tampons sont soumis à une norme.

Un « 2 gouttes », par exemple, remplira le même office quelle que soit sa marque, qu'il s'appelle « régulier »,

« léger » ou autre. À l'inverse, avec

les serviettes hygiéniques, on ne sait pas exactement

à quoi s'attendre. Certes, c'est malcommode,

mais si une référence ne convient pas,

la dépense engagée à mauvais escient

reste minime.

Contrairement aux culottes, notamment

celles de notre sélection qui coûtent entre 18,95 et

44 € ! Celles qui étiquettent « flux

abondant » ou « ultra-absorbante » et peuvent à peine rivaliser avec un tampon 2 gouttes

ou une serviette hygiénique trompent la cliente.

Un encadrement réglementaire s'impose pour l'ensemble du rayon. En attendant, si vous souhaitez opter pour de la lingerie menstruelle, mieux vaut acheter un seul exemplaire et le tester avant d'investir de nouveau.



>>> et qui peut libérer une toxine lorsqu'on utilise des protections internes. Forte fièvre, maux de tête, vomissements engendrent un malaise grave, qui conduit le plus souvent en réanimation. Heureusement, les victimes s'en sortent généralement sans séquelles. Si les composants des tampons ont été mis en cause dans quelques médias, le seul facteur de risque identifié est le port prolongé au-delà de six heures. Il concerne tous les dispositifs intra-vaginaux : tampons et cups. Pour empêcher la survenue du SCT, il suffit donc soit d'en changer plus souvent (y compris la nuit), soit de mettre une culotte menstruelle... ou, plus banalement, une serviette hygiénique.

## QUEL IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT ?

Lemahieu, Réjeanne, So'Cup ou Plim fabriquent en France, plusieurs références sont en coton bio, et ne plus se servir de protections jetables évite un volume important de déchets. Autant de bons points à mettre au crédit de ce type de lingerie. Par contre, le prélavage à la main, indispensable au nettoyage du sang, et le passage en machine demandent beaucoup d'eau. De plus, le fond imperméable en polyuréthane de la culotte, l'élasthanne mais aussi le polyamide peuvent contribuer au rejet de microplastiques dans l'océan (QC n° 605). Surtout, l'efficacité de ces sous-vêtements s'amointrit rapidement, d'où l'obligation de les renouveler souvent. À noter que Nana et Smoon ont procédé à une analyse de l'impact environnemental de leurs modèles. Ils affichent une empreinte carbone réduite de 68% par rapport à l'usage de serviettes et de tampons. Néanmoins, faute de détails sur les scénarios envisagés, nous ne prendrons pas ce chiffre pour argent comptant. Quoi qu'il en soit, un effort des industriels en faveur de la longévité de leurs produits conditionne la crédibilité de leur discours écolo.

## PRIX : PAS SI FAVORABLE

Décider de passer aux sous-vêtements menstruels implique un investissement non négligeable. Il faut donc convaincre. Chaque fabricant y va de sa comparaison, à l'aide de données pas toujours étayées, voire totalement déliantes : selon certains, les femmes déboursaient 7,50 € par cycle en protections jetables ! D'après nos relevés, bien que les prix varient fortement dans un même magasin, par exemple de 4 à 18 centimes pour un tampon « super », selon qu'il est de marque de

**SÉLECTION** Les culottes testées sont annoncées pour un usage de jour et des flux abondants, sauf la Nana (flux moyens) et la So'Cup (flux légers à normaux). Cette dernière marque propose un modèle à porter la nuit avec une partie absorbante plus longue.



**En pratique**

### Comment les entretenir ?

Abandonner les protections jetables implique d'adopter de nouvelles habitudes. Avant de mettre votre culotte à la machine, rincez-la soigneusement, voire prélevez-la, mais toujours à l'eau froide. Par ailleurs, vous devez prendre plusieurs précautions pour ne pas compromettre sa capacité absorbante : n'utilisez pas une lessive trop grasse, de type savon de Marseille, ni d'adoucissant ou de détachant ; laissez-la sécher à l'air libre et ne la repassez pas. Certains fabricants conseillent de la « dégrasser » de temps à autre avec du percarbonate de soude.

TANYA LOUIS/ISTOCK

distributeur ou nationale, elles dépenseraient plutôt autour de 3,50 €. Quant aux culottes, partons du postulat – soyons indulgents – qu'on en utilise une seule la journée et une autre la nuit. Sachant que l'on fait, en moyenne, une machine tous les deux jours et que l'on doit laisser passer le temps de séchage, en posséder cinq est un grand minimum. À 32 € l'unité – prix moyen de celles testées –, on atteint 160 € au total. Chaque cycle nécessite au bas mot deux lessives par culotte, parfois trois (comptons alors 2,2). Même en estimant, là encore avec indulgence, que la capacité d'absorption résiste à 100 lavages, on arrive à trois ans et demi d'utilisation. Pendant la même période, tampons ou serviettes auront coûté environ 160 €, soit une somme équivalente. Tout dépend, bien sûr, de la gamme choisie, dans tous les cas de figure. Ce qui est certain, c'est que la comparaison s'avère loin d'être aussi favorable à la lingerie menstruelle que ce que prétendent les marques. Et que sa durée de vie représente un facteur déterminant. ♦

(1) Nous n'avons pas testé la présence de mauvaises odeurs, en l'absence de panel d'utilisatrices pour ce premier test.



**Intimewear by Nana**

BIKINI

27,50 €

14,1/20 | ★★

Ce sous-vêtement a été développé par l'un des grands noms de l'hygiène féminine, ce qui explique peut-être ses performances bien supérieures à la moyenne. Annoncée pour flux moyen, la culotte Bikini se rapproche du résultat promis : remplacer les protections jetables pendant toute une journée. Revers de la médaille, la partie absorbante s'avère particulièrement épaisse (4,8 mm), ce qui peut déplaire. Le modèle testé est fabriqué en polyamide. Disponible en S et M en grandes surfaces et du XS au XL sur Internet.

**Saforelle**

CULOTTE ULTRA-ABSORBANTE

29,90 €

12,3/20 | ★★

Vendue en pharmacie, cette culotte est le seul modèle conçu par cette marque spécialisée dans l'hygiène féminine. Avec une absorption équivalente à celle de deux tampons, elle assure du lever au coucher, mais sans atteindre les performances revendiquées. Son « coussinet » est deux fois moins épais que celui de la Nana. Elle tient bien dans le temps, sauf pour la protection contre la sensation d'humidité, qui diminue. À 95 % en coton noir sans dentelle, elle affiche une grande sobriété.

**L'AVIS DE L'EXPERTE****GABRIELLE THÉRY**Notre spécialiste  
hygiène féminine**« Assis et debout, pour coller à la réalité ! »**

« Nous avons mesuré en laboratoire la capacité d'absorption des culottes avant fuite sur un mannequin placé assis et debout (usage de jour), afin de coller au mieux à la réalité. Celles revendiquant une utilisation nocturne (non évaluées cette année) auraient dû être testées en position couchée. Quoiqu'il en soit, une normalisation de la mesure d'absorption semble indispensable pour mieux s'y retrouver parmi les protections réutilisables et les serviettes hygiéniques. »

**12 CULOTTES  
MENSTRUELLES**

		APRÈS 1 LAVAGE		APRÈS 50 LAVAGES		VIELLISSEMENT		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX €
		Absorption	Appréciation	Absorption	Appréciation			Note sur 20		
NOTRE SERVIETTE JETABLE DE RÉFÉRENCE		tampon 2 gouttes Sensation d'humidité	Équivalent en tampon 2 gouttes	tampon 2 gouttes Sensation d'humidité	Équivalent en tampon 2 gouttes					
ALWAYS PLATINUM LONG		★★★	2							0,27
1	INTIMWEAR BY NANA BIKINI	★★★	3	★★★	2	★	★★★	14,1	★★	27,50
2	SAFORELLE CULOTTE ULTRA-ABSORBANTE	★★★	2	★	★★	2	★	12,3	★★	29,90
3	RÉJEANNE CALLIE SHORTY	★★	2	★	★★	2	★	11,9	★	39
4	SMOON ARTÉMIS	★★	2	★	★★	1	■	11,1	★	39
5	DIM PROTECT CULOTTE FLUX ABONDANT	★★	1	■	★★	1	■	10,9	★	24,90
6	MONOPRIX CULOTTE MENSTRUELLE EN COTON	★★★	1	■	★★★	<1	■	9,9	★	19,99
7	CHANTELLE LIFE PERIOD PANTY LACE/CULOTTE (M)	★★★	1	■	★★	<1	■	9,8	★	39
8	ACHEL PAR LEMAHIEU SHORTY MENSTRUEL	★★	1	■	★★	1	■	9,7	★	40
9	SO'CUP GALICA JOUR	★★	<1	■	★★	<1	■	8,3	★	33
10	INTIMY CARE CULOTTE DE RÈGLES FLUX ABONDANT	★★	<1	■	★	<1	■	7,5	■	18,95
11	BLOOMING SUPER MARIE	★★	<1	■	★★	<1	■	7,3	■	33
12	PLIM IZI	★	<1	■	★	<1	■	6,7	■	44

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

**ÉQUIVALENT TAMPON 2 GOUTTES** Un tampon 2 gouttes est appelé « régulier » chez Tampax, « mini » chez Nett ou O.B., « normal » ou « mini » selon les marques de distributeurs.

**VIELLISSEMENT** Après 50 lavages à 30 °C, nous mesurons l'évolution des dimensions et de la couleur de la culotte, la tenue des coutures et de l'élastique, etc.

# RASOIRS ÉLECTRIQUES

Nous avons testé 12 rasoirs électriques, dont plusieurs modèles des leaders du marché, Philips et Braun. Les tarifs varient fortement en fonction des accessoires et de la qualité des finitions.

## Des modèles au poil

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **ÉRIC BONNEFF**

**L**es Français, surtout les jeunes, se rasent moins qu'avant. Perçue autrefois comme un symbole de sagesse, la barbe est désormais un marqueur de l'entrée dans la vie active : 92 % des hommes âgés de 25 à 34 ans la portent, selon une étude Opinion-Way réalisée pour la marque Bic en 2018. Les rasoirs ne sont pas devenus inutiles pour autant, puisque 49 % des Français continuent à se raser tous les jours, selon une autre enquête conduite en juillet 2020 par Gillette.

### USAGES DIVERSIFIÉS

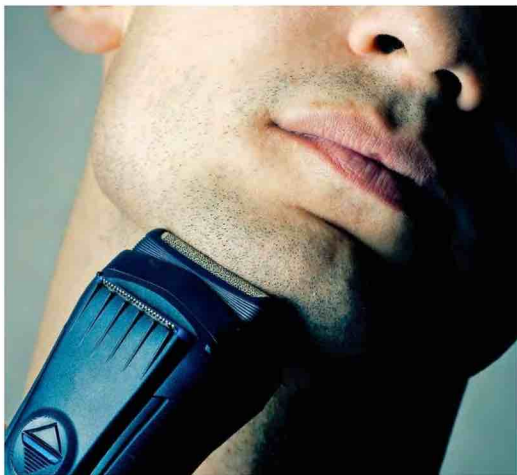
Notre protocole de test reflète ces différentes habitudes, puisque notre jury de 48 hommes a été divisé en deux : la moitié se rasant quotidiennement et l'autre ne le faisant que tous les cinq jours. Le premier enseignement est rapidement tombé : aucun modèle électrique n'est aussi efficace qu'un bon vieux rasoir à lames pour retrouver une peau lisse. En effet, ces derniers tirent légèrement sur les poils avant de les couper, ce qui assure un rasage au plus près de la peau. Les appareils électriques, eux, coupent les poils qui atteignent la lame à travers la grille. Cela étant, toutes les références évaluées ont donné satisfaction aux membres du jury sur le critère du rasage quotidien. La plupart des produits, sauf deux, ont aussi été appréciés pour la tonte

d'une barbe de cinq jours, mais au prix d'un temps d'action souvent plus long (et d'un épiderme parfois irrité par les multiples passages, notamment avec le Carrera et le Remington). Globalement, notre panel a préféré les Panasonic et le Braun Series 7 pour le rasage quotidien, tandis que le Braun Series 9 Pro et les Philips Series 7000 et Series 9000 ont été les plus fréquemment cités concernant la coupe d'une barbe de cinq jours.

### DES MODÈLES À GOGO

Si nous écrivons « Series 7 » ou « Series 7000 », et non pas les références inscrites dans notre tableau, c'est parce que les marques multiplient les versions de leurs principaux modèles. La tête de rasage est identique, mais l'habillage et les accessoires varient. Avec, bien sûr, un impact non négligeable sur le prix. Prenons l'appareil le mieux noté de notre comparatif, le Braun Series 9 Pro. Le site du fabricant n'en répertorie pas moins de 18 versions, du 9410s (à moins de 300 €) au 9477cc (à plus de 400 €). Nous avons également identifié 16 déclinaisons du Braun Series 5 et une dizaine

**Les fabricants multiplient les versions de leurs principaux modèles**



KATALINKS/ADOBE STOCK

du Philips Series 7000. Finition métallisée, présence ou non d'un socle, d'un kit de nettoyage, d'un étui de voyage en cuir, etc. : choisissez la version qui vous sera la plus utile pour ne pas payer d'accessoires inutiles. Et pensez à comparer les prix entre les sites : ils peuvent différer de plusieurs dizaines d'euros.

### QUID DE LA DURABILITÉ ?

Les prix des têtes de rasage oscillent, eux aussi, entre une vingtaine d'euros (Grundig, Braun Series 3 ou Philips Series 3000) et près de 70 € (Braun Series 9). Nous avons simulé sept ans d'usage quotidien lors d'un test d'endurance, en appuyant un rouleau sur la tête de rasage. Les grilles ont duré beaucoup plus longtemps que ce qu'indiquaient les fournisseurs : alors que Remington recommande leur changement tous les 6 mois, et Braun tous les 18 mois, la plupart des têtes étaient presque comme neuves après un an et demi d'utilisation simulée. Alors faites confiance à votre ressenti et ne remplacez la tête que lorsqu'elle ne coupe plus ! À noter : lors du test de chute d'une hauteur de 80 centimètres, la tête de rasage du Grundig s'est cassée. Quant au Remington, il n'a pas résisté à l'épreuve d'immersion, alors que l'on est censé pouvoir s'en servir sous la douche ; les notes de ces deux modèles en pâtissent. ♦



12 RASOIRS  
ÉLECTRIQUES

12 RASOIRS ÉLECTRIQUES																							
		BARBE DE 5 JOURS		RASAGE QUOTIDIEN		PROTECTION DE LA PEAU		PERFORMANCE DE LA BATTERIE		FACILITÉ D'EMPLOI		UTILISATION APRÈS 7 ANS		SOLIDITÉ APRÈS CHUTE		ÉTANCHÉITÉ		REMPACEMENT DE LA BATTERIE		APPRECIATION GLOBALE			
		Note sur 20										PRIX		Utilisation sous la douche		Nettoyage sous l'eau							
												€	g										
1	BRAUN SERIES 9 PRO 9465CC	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	15,6	★★	350	206	●	●				
2	BRAUN SERIES 5 50-BI200S	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	15,2	★★	100	173	●	●					
3	PANASONIC ES-LV6Q-S803	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	14,8	★★	200	201	●	●					
4	PHILIPS SERIES SHAVER 7000 S7788/55	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	■	14,8	★★	180	199	●	●					
5	PHILIPS SERIES 9000 PRESTIGE SP9820/12	★★	★★	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	■	14,8	★★	330	186	●	●					
6	BRAUN SERIES 7 70 - S7200CC	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★	14,4	★★	220	186	●	●					
7	PHILIPS SERIES 3000 S3233/52	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	■	11,6	★	80	185	●	●					
8	BRAUN SERIES 3 PROSKIN 3020S	★★	★	★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	11,2	★	100	207	-	●					
9	PANASONIC ES-LV67 A803	★★	★★	★★	★★★	★	■	■	■	★★★	★★★	★	8,1	★	150	196	●	●					
10	CARRERA N° 521	★★	★★	★★	★	★★	★	■	■	★★★	★★★	■	6,4	■	100	196	-	●					
11	REMINGTON F9 ULTIMATE SERIES XF9000	★	★★	★	★	★★	★	■	★★★	★★★	■	■	2	■	100	208	●	●					
12	GRUNDIG MS 7640	★★	★★	★★	★★	★★	★	■	★★★	■	■	■	2	■	70	175	-	●					

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

**Braun SERIES 9 PRO 9465CC**  
**350 €** 15,6/20 | ★★

Ce modèle haut de gamme de Braun, disponible en cinq coloris, peut être équipé de nombreux accessoires (station de nettoyage, étui de voyage...). Il a été jugé efficace pour un rasage quotidien, de même que pour une barbe de cinq jours. Dommage qu'il ne possède pas de sabots de coupe pour cette dernière.



Il excelle sur les joues et sur les côtés lors des rasages quotidiens et offre une très bonne protection de la peau, un grand confort et une bonne prise en main. Cet appareil a passé nos tests de durabilité brillamment, et sa batterie peut être remplacée : un bon point pour l'environnement.

**Braun SERIES 5 50-BI200S**  
**100 €** 15,2/20 | ★★

Disponible en quatre coloris, ce rasoir fait presque jeu égal avec ceux de la Series 9 Pro de Braun, pourtant vendus trois fois plus cher. Ses performances s'avèrent excellentes pour un usage quotidien. Il est un peu en retrait pour une barbe de cinq jours, mais reste efficace. À noter :

il est livré avec des sabots de 0,5 à 7 mm afin d'être utilisé comme tondeuse à barbe, voire pour le corps. Facile à prendre en main et à nettoyer, il ne vibre pas et offre une bonne protection de la peau. Il est aussi solide, endurant et étanche. Sa batterie, dont l'autonomie est de 1h20, peut être remplacée.



R. KAISER

**Panasonic ES-LV6Q-S803**  
**200 €** 14,8/20 | ★★

Le fabricant japonais propose un rasoir valable tant au quotidien (avec une mention spéciale pour ses performances sur le menton) que face à une barbe de cinq jours. Notre jury a trouvé qu'il irritait un peu plus la peau que nos meilleurs choix, mais rien de grave. Sa prise en main et son nettoyage sont aisés,

et il ne vibre pas. Niveau solidité, étanchéité et durabilité, c'est tout bon. On regrette seulement les performances moyennes de sa batterie (remplaçable), qui ne délivre qu'une heure d'autonomie. Le rasoir est doté d'une petite tondeuse rétractable, pour les contours de barbe.



# PERCEUSES

Cet outil s'avère indispensable pour réaliser des travaux chez soi. Les 13 modèles testés excellent presque tous en perçage. Le vissage, lui, reste moyen.

— Par **YVES MARTIN** avec **VINCENT ERPELDING**



KERNZEIT/ADOBEE STOCK - L. ESCHERICH

## Einhell TE-CD 18/50

160 €

14,7/20 | ★★

Dotée, comme beaucoup d'autres références, d'un moteur sans balais, alimenté par une batterie de 18 volts et 2 ampères-heures (1,96 mesuré par nos soins), la Einhell TE-CD 18/50 est efficace. Elle excelle en perçage, que ce soit dans la pierre tendre, le bois ou le métal, grâce à une vitesse élevée (1800 tr/min). Par contre, côté vissage, elle pêche un peu. Si elle opère bien sur de grosses vis, la gestion du couple n'est pas évidente pour l'utilisateur, d'où une note moyenne sur ce critère. À noter : ce modèle sans percussion ne peut pas percer les matériaux durs (béton...).



## Black+Decker BEH200-QS

50 €

12,7/20 | ★★

Cette perceuse filaire à percussion affiche un prix imbattable : 50 € ! Grâce à son moteur puissant de 500 watts qui peut atteindre une vitesse de rotation maximale de 2900 tr/min, elle remplit haut la main sa mission pour des trous de petits et moyens diamètres. À l'inverse, elle manque de force de frappe concernant ceux de plus de 12 mm. Le couple au démarrage se montre un peu faible et rend le vissage délicat. Dommage aussi que l'appareil soit bruyant, et que les changements d'outil et de sens de rotation ne s'avèrent pas plus aisés.



## Black+Decker BCD003ME2K-QW

150 €

3,7/20 | ■■

Vendu avec deux batteries de 2,5 ampères-heure, ce modèle sans fil à percussion n'est pas du tout endurant. Les charbons de son moteur ont rendu l'âme après seulement 27% des cycles demandés, et le système à percussion, lui, n'a résisté qu'à 8% de la durée de l'épreuve. En outre, ce dernier dispose d'une très faible force de frappe. Résultat : la perceuse ne parvient pas à faire un trou de 6 mm de diamètre dans du granit. Elle y arrive assez doucement dans le béton, mais échoue à percer celui de 12 mm. Même dans les matériaux tendres, elle ne va pas vite.



## 13 PERCEUSES

### 10 SANS FIL

1	EINHELL TE-CD 18/50	n.a.	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	14,7	★★	160	18	2			
2	MAKITA DDF486RTJ	n.a.	★★★	★★★	★★★	★	★★★	■	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★	14,3	★★	640	18	5			
3	METABO SB 18 LTX BL I	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	14,1	★★	620	18	5,2			
4	DEXTER 20V D3-60BLA.1A	★★	★★★	★★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	14	★★	169	18	2,5 et 5			
5	SKIL CDIE3070HD	★★	★★★	★★★	★★	★	★★	■	★★★	★	★★★	★★★	★★	★★	13,7	★★	199	18	2,5 et 5			
6	AEG BSB 18 LI-602C	★★★	★★★	★★★	★★★	★	★★★	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	13,6	★★	500	18	6			
7	METABO BS 18 LTX BL I	n.a.	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★★	★★★	n.a.	★★	★	13,5	★★	540	18	4			
8	POWERPLUS POWX00450	★★	★★★	★★★	★	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	13,5	★★	140	20	2			
9	BLACK+DECKER BDCDC18B	n.a.	■	■	■	■	■	■	★	■	■	★★★	n.a.	★★	8,8	★	100	18	1,5			
10	BLACK+DECKER BCD003ME2K-QW	■	★★	★★★	★	★	■	★★	★★	★	■	■	★★	★★	3,7	■	150	18	2,5			

### 3 FILAIRES

1	BLACK+DECKER BEH200-QS	★★★	★★★	★★★	★★★	■	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	★★★	★★★	★★	★	12,7	★★	50	n.a.	n.a.
2	BOSCH EASYIMPACT 600	★★★	★★★	★★★	★★★	■	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	★★★	★	★★	★	10,2	★	65	n.a.	n.a.
3	EINHELL RT-ID 65/1	★★★	★★★	★★★	★★★	■	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	★	★★★	★★	★	9	★	60	n.a.	n.a.

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



# ANTIVIRUS

## Une protection efficace

Qu'elles soient gratuites ou payantes, toutes les solutions testées donnent satisfaction.

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

Ça bouge du côté des antivirus! En tout cas en coulisses. Fin 2020, NortonLifeLock absorbait Avira, qui lui-même avait racheté BullGuard. L'éditeur de Norton Antivirus ne s'est pas arrêté là. En août dernier, il annonçait son intention de fusionner avec Avast, diffuseur de l'antivirus du même nom et de celui d'AVG. Résultat, pas moins de cinq logiciels de sécurité internet, et non des moindres (Avast, AVG, Avira, BullGuard et Norton), font désormais partie du même groupe. Pour l'heure, les utilisateurs n'y voient que du feu. Mais, en y regardant de plus près, les premiers effets de ces rapprochements se font sentir. Ainsi, au cours de nos tests, nous nous sommes aperçus qu'Avast et AVG partageaient les mêmes technologies et donc, en toute logique, affichaient des scores très proches. Quant à BullGuard, il embarque désormais le moteur antivirus d'Avira. Bilan: qu'elles soient gratuites ou payantes, les solutions de ces deux éditeurs offrent une

### Cinq logiciels de sécurité font désormais partie du même groupe éditeur

protection comparable contre les *malwares* («logiciels malveillants»), même si la capacité du système *antiphishing* («anti-hameçonnage») de BullGuard se révèle moins efficace que celle d'Avira. Enfin, nos tests montrent que, si des différences existent, les performances de la plupart des antivirus, gratuits comme payants, restent suffisantes pour protéger correctement les ordinateurs contre un grand nombre de menaces. Et ça, c'est le plus important! ♦

## 19 ANTIVIRUS GRATUITS ET PAYANTS

		FACILITÉ D'EMPLOI			APPRECIATION GLOBALE	PRIX *
		PROTECTION	Installation / désinstallation	Impact sur les performances / utilisation	Note sur 20	€
1	<b>BITDEFENDER</b> INTERNET SECURITY	***	***	***	17,1	60
2	<b>MCAfee</b> TOTAL PROTECTION	***	***	***	16,9	90
3	<b>F-SECURE</b> SAFE	***	***	***	16,8	60
4	<b>NORTON</b> 360 DELUXE	***	***	***	16,6	95 <sup>(1)</sup>
5	<b>KASPERSKY</b> INTERNET SECURITY	***	***	***	16,5	70
6	<b>KASPERSKY</b> SECURITY CLOUD - FREE	***	***	***	16,3	Gratuit
7	<b>TREND MICRO</b> INTERNET SECURITY	***	***	***	16,2	60
8	<b>ESET</b> INTERNET SECURITY	**	***	***	16	65
9	<b>AVAST</b> ANTIVIRUS GRATUIT	***	***	***	15,8	Gratuit
10	<b>AVG</b> ANTIVIRUS GRATUIT	***	***	***	15,8	Gratuit
11	<b>AVAST</b> PREMIUM SECURITY	***	***	***	15,7	90 <sup>(2)</sup>
12	<b>AVG</b> INTERNET SECURITY	***	***	***	15,7	90 <sup>(2)</sup>
13	<b>AVIRA</b> ANTIVIRUS PRO	***	***	***	15,7	59
14	<b>AVIRA</b> FREE SECURITY SUITE	***	***	***	15,7	Gratuit
15	<b>TOTALAV</b> INTERNET SECURITY	***	***	***	15,7	119
16	<b>G DATA</b> INTERNET SECURITY	**	***	***	15,6	56
17	<b>BULLGUARD</b> INTERNET SECURITY	**	***	***	14,9	60
18	<b>PANDA</b> DOME ADVANCED	**	***	***	14,1	59
19	<b>MICROSOFT</b> DEFENDER <sup>(3)</sup>	**	***	***	13,7	Gratuit

\*\*\* très bon \*\* bon \* moyen ■ médiocre ■ mauvais \* Prix fournis à titre indicatif, valables pour un an et trois appareils. Ils peuvent varier au gré des promotions. (1) Licence 5 appareils. (2) Licence 10 appareils. (3) Intégré à Windows 10.

**Bitdefender**  **PAYANT**

**Bitdefender**  
INTERNET SECURITY  
**60 €** (1 an/3 appareils) **17,1/20** | \*\*\*

Bitdefender n'avait pas décroché la toute première place de notre classement depuis longtemps. C'est chose faite. Il a bloqué quasiment toutes les tentatives d'infection en ne générant que très peu de fausses alertes, et a obtenu un très bon score dans la détection des sites de *phishing*. Outre des outils classiques – réseau privé virtuel (VPN), gestionnaire de mots de passe, etc. –, il intègre un système de protection des transactions en ligne qui peut s'avérer utile. Une version monoposte existe au prix de 50 €.

**kaspersky**  **GRATUIT**

**Kaspersky**  
SECURITY CLOUD - FREE  
**Gratuit** **16,3/20** | \*\*\*

Il conserve son titre décroché en 2021. Ses capacités, associées à une surveillance comportementale performante, lui ont permis de déjouer la majorité des tentatives d'infection sans produire aucun faux positif, et de détecter 83 % des sites de *phishing*. Si les services annexes sont très limités, l'extension pour évaluer la dangerosité des résultats des moteurs de recherche est appréciable, tout comme le fait de ne pas recevoir d'incessantes notifications destinées à entraîner l'utilisateur vers la version payante.

# FOURS ENCASTRABLES

Nous avons testé 16 fours, dont 3 modèles proposant la cuisson 100 % vapeur. Les scores affichés se montrent corrects.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**  
avec **LAURENT BAUBESTE**



V. STONENOV/ISTOCK

## Le gratin passé au gril

**A**près avoir évalué, en 2021, des références d'entrée et de milieu de gamme, nous avons cette fois tapé dans le haut du panier. Notre banc d'essai intègre des fours classiques, mais aussi quelques-uns possédant un degré de sophistication élevé ; ce qui explique que le prix de vente de ces derniers oscille entre 1 000 et 1 700 €. À un tel niveau, les programmes de cuisson automatiques sont légion, et l'on peut naviguer, selon le modèle, parmi de multiples options telles que « pizza », « décongélation », « séchage », « gril grande surface » ou encore « basse température ». Presque tous les appareils de notre sélection disposent en outre du système de nettoyage à pyrolyse. Enfin, chaque détail compte pour se distinguer : porte escamotable ou tiroir, cuisson 100 % vapeur ou mixte, pilotage à distance via une appli...

### Qu'en est-il des fonctions basiques ?

Toutes ces possibilités promettent un usage polyvalent et confortable au quotidien. Cependant, les missions de base restent-elles assurées ? Afin de le savoir, nous avons envoyé

### Les modèles premium ne s'avèrent pas plus performants

16 fours en laboratoire. Le protocole, inchangé, comprend une épreuve technique avec mesure des températures, et une « note artistique » sur quatre recettes : un poulet rôti, des petits gâteaux individuels, des génoises et des toasts répartis sur l'ensemble de la plaque. À l'arrivée, si davantage de modèles premium obtiennent les meilleurs scores du comparatif par rapport au test de l'année dernière, ils ne s'avèrent pas plus performants... Nous avons ajouté, pour ceux proposant le 100 % vapeur, une épreuve complémentaire (lire l'encadré ci-contre). Cette fonction est intéressante car elle dispense d'acheter un appareil spécifique encombrant et souvent fastidieux à nettoyer. Toutefois, elle coûte cher : les trois références qui en sont dotées culminent à 1 500 €, voire les dépassent. Raison de plus pour vérifier qu'elle vaut le coup! ♦



### Le 100 % vapeur à l'épreuve

**L**e 100 % vapeur, idéal pour cuisiner sainement, est proposé sur le Neff B47FS32H0, le De Dietrich DOR7586A et l'Electrolux EOB9S31WX. Nous avons testé cette option avec des brocolis, des petits pois et des crèmes aux œufs.

En programme automatique quand c'était possible ou, à défaut, en mode manuel.

Concernant les légumes, difficile de départager les trois références.

Le De Dietrich s'en sort très bien avec les brocolis, mais la cuisson des petits pois manque d'homogénéité. Les deux autres modèles affichent des performances correctes. À condition, sur le Neff, de délaissier le programme « brocolis », trop court. Nous avons dû recommencer en effectuant les réglages nous-mêmes, seul moyen d'obtenir des fleurettes assez tendres.

Quant aux crèmes aux œufs, les résultats se valent, du moins en mode manuel...



On a en effet intérêt à faire l'impasse sur le programme dédié de l'Electrolux : à la fin de la cuisson, les entremets n'avaient pas pris, et il a fallu 10 minutes de plus. En dehors des précautions à observer pour ne pas se brûler à l'ouverture de la porte, utiliser la fonction vapeur ne présente pas de difficultés. Des paniers spécifiques, perforés ou non, sont fournis. De Dietrich a même prévu une bavette de récupération de l'eau afin de faciliter le nettoyage du four.

T. FREDERIC 3310





**Sauter SOP 6417LX**  
749 € 14,4/20 | ★★

Ce four à porte abattante, d'un prix correct, donne d'excellents résultats. Après un préchauffage rapide, tous les plats sortent très bien cuits ou grillés. Pour le poulet et les gâteaux, nous avons activé l'option Easy Cook : nul besoin d'entrer la température, la durée ou le mode de cuisson, l'appareil fait les choix lui-même et s'en tire parfaitement. Les deux sélecteurs de réglages s'utilisent de façon intuitive. Seuls regrets, la notice est à télécharger et le tournebroche n'est pas fourni. Ce modèle dispose d'une connexion wifi.

T. FREDERIC 331D



**Bosch** HBB578BS6  
999 € 14.2/20 | ★★




Cet appareil grille un peu moins bien que le Sauter, mais ses autres modes de cuisson sont aussi bons. Le préchauffage s'avère très rapide avec le booster. L'ouverture de la porte tiroir entraîne la grille : plus besoin de tirer le plat hors du four, il suffit de le soulever une fois le chariot sorti de la cavité. Contrepartie : la porte peut être difficile à manier. Les programmes automatiques, désignés par des numéros, nécessitent un temps d'adaptation. On gardera la notice à portée de main pour savoir à quelles recettes ils correspondent.



**Neff B47FS32H0**  
**1719 €** **14.1/20** | ★★

Avec près de 40 programmes, ce modèle fait partie du très haut de gamme. Gâteaux, poulet et trèfles sont parfaitement cuits. L'option vapeur s'en tire bien aussi : si les brocolis étaient trop croquants après leur cuisson en programmation automatique, les crèmes aux œufs et les petits pois, eux, étaient correctement cuits. Hélas, les légumes subissent une décoloration peu appétissante en surface. Dommage aussi que l'appareil ne propose pas de nettoyage par pyrolyse, surtout au prix où il est vendu !

## 16 FOURS ENCASTRABLES

16 FOURS ENCASTRABLES		CUISSON		DURÉE DE PRÉCHAUFFAGE (sans/avec booster)		TEMPÉRATURE MAXIMALE		DE LA TEMPÉRATURE MINIMALE		RESPECT DE LA TEMPÉRATURE		CONSO. ÉLECTRIQUE DURANT LA CUISSON		FACILITÉ D'EMPLOI		NIVEAU SONORE		APPRÉCIATION GLOBALE		Type d'ouverture : écartable (E) / rotatif (R)		Nombre de grilles		Pays d'origine	
		Petits gâteaux	Grands gâteaux	Volaille	Toasts	Mode convection naturel (200 °C)	min	Mode ventilé (175 °C)	min	SÉCURITÉ DURANT LA CUISSON	APPRÉCIATION	★	★	★	★	★	★	Note sur 20	PRIX €	A	T	E	Non ind.		
1	SAUTER SOP6417LX	★★	★★	★★	★★★	7/6'15	6'5/30	★★	★★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★	14,4	★★	749	A	2	France			
2	BOSCH HBB578BS6	★★	★★	★★	★★	9'44/6'15	6'39/4'18	★★★★	★★★★	★★	★	★	★★★	14,2	★★	999	T	1	Espagne						
3	SIEMENS HB578BS6	★★	★★	★★	★★	9'30/6'30	6'40/4'10	★★	★★★★	★★	★	★	★★★	14,1	★★	999	T	1	Espagne						
4	SAUTER SOP6214LB	★★	★★	★★	★★★	7'08/6'40	6'03/3'56	★	★★★★	★★	★	★★	★	14,1	★★	669	A	2	France						
5	NEFF B47FS32HO <sup>(1)</sup> 	★★	★★	★★	★★	8'42/6'50	7'13/5'22	★	★★★★	★★	★	★★	★★	14,1	★★	1719	E	1	Allemagne						
6	DE DIETRICH DOR7586A 	★★	★★	★	★★	6'16	5'30	★★★★	★★	★★	★	★★	★★	14	★★	1549	A	2	France						
7	DE DIETRICH DOP8360A	★★	★★	★★	★★★★	6'53	5'53	★	★★★★	★★	■	★★★★	★	14	★★	849	A	2	France						
8	NEFF B57CR25NO	★★	★★	★★	★★	10'20/6'40	7'30/5'30	★★	★★★★	★★	★	★★	★★	13,8	★★	1049	E	1	Allemagne						
9	BRANDT BOP7534B	★★	★★	★★★★	★★	6'54/6'16	8'03/5'30	★★	★★★★	★★	■	★★	★★	13,6	★★	549	A	1	France						
10	DE DIETRICH DOP8785A	★★	★★	★★	★★	6'57	6'03	★	★★★★	★★	■	★★	■	13,6	★★	1119	A	2	France						
11	WHIRLPOOL OAKZ9142PIX	★★	★★	★★	★★	6'18	5'	★	★★★★	★★	★	★	★★★	13,2	★★	599	A	1	Italie						
12	ELECTROLUX EOC6P50X	★★	★★	★★	★★	12'09	7'45	★	★★	★★	★	★	★★★	13	★★	799	A	1	Italie						
13	ELECTROLUX EOB9S31WX <sup>(1)</sup> 	★★	★★	★★	★★	13'40/6'32	6'58/5'30	★	★	★	★	★★	★★★	12,7	★★	1499	A	2	Allemagne						
14	WHIRLPOOL AKZ483IX	★★	★★	★★★	★★	5'47	7'23	■	★★	★★	★★	★	★★★	12,6	★★	559	A	1	Italie						
15	SMEG SFP641PNO	★★	★★	★★	★	8'	5'53	■	★★	★★	■	★	★★	12	★	699	A	2	Italie						
16	SCHOLTÉS SÖFFI612X	★★	★★	★★	★★	17'03/7'25	9'28/5'48	★★	■	★	■	★	■	11,3	★	849	A	2	Non ind.						

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais  Four avec mode 100% vapeur (1) Sans nettoyage à pyrolyse.



## FIABILITÉ AUTO

Cette enquête fiabilité, réalisée tous les deux ans auprès de nos lecteurs, reflète la qualité de nos voitures. Elle est très utile, notamment pour l'achat d'un véhicule d'occasion.

— Par **YVES MARTIN**  
avec **ISABELLE BOURCIER**

# 306 voitures à la loupe

**M**enée d'avril à juin 2021, conjointement avec nos homologues belge, espagnol, italien et portugais, cette enquête (la dixième) dresse un bilan de la fiabilité auto. Les 62 090 avis exploitables reçus nous ont permis de classer 306 modèles (lire tableaux p.45-49) et 36 marques. Les véhicules ciblés ont de 6 mois à 10 ans et apparaissent par catégorie (SUV, routières...). Pour chacun, nous attribuons un indice de fiabilité basé sur une échelle de 100 (lire « Comment nous avons procédé ») qui prend en compte le nombre et la gravité des pannes déclarées, l'âge du véhicule et son kilométrage. Seize critères, pondérés selon leur importance, donnent la note finale : moteur, alimentation en carburant, électronique du moteur, refroidissement, embrayage ; transmission/boîte de vitesses, freins, direction/roues/roulement/essieux, échappement, système électrique (hors moteur), chauffage/ventilation/air conditionné, équipements intérieurs, extérieurs, de sécurité, high-tech, autres équipements et spécificité des voitures électriques.

### L'âge ne joue pas tant que ça

Les avis de conducteurs recueillis montrent que les deux premières années après l'achat, soit en général pendant la durée de la garantie légale, il y a assez peu de soucis. Passé ce délai, difficile de conclure. Impossible d'affirmer qu'une ancienne voiture tombe plus souvent en panne qu'une nouvelle. Les indices des diverses générations restent proches. Pour preuve, deux Renault Clio 1.2 essence, l'une sortie d'usine avant 2012, l'autre après, affichent des notes similaires, respectivement 88,3 et 90,7. En comparaison, la Peugeot 308 1.6 diesel datant d'avant 2013 obtient 84,9, contre 82,4 pour un modèle plus récent. ♦

Retrouvez tous les résultats de l'enquête sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)

### LA FIABILITÉ PAR MARQUE

Rang sur 36 marques

**APPRECIATION**  
Indice de fiabilité  
(base 100)

#### LE TOP 10

1	LEXUS	96,9	★★★
2	SUBARU	95,6	★★★
3	TOYOTA	95,3	★★★
4	MITSUBISHI	93,9	★★
5	KIA	93,8	★★
6	SUZUKI	93,8	★★
7	HYUNDAI	92,9	★★
8	HONDA	92,7	★★
9	MAZDA	92,5	★★
10	SEAT	91,7	★★

#### ET LES FRANÇAISES ?

11	DACIA	91,6	★★
14	DS AUTOMOBILES	90,3	★★
17	PEUGEOT	89,8	★
22	CITROËN	89,3	★
25	RENAULT	88,7	★

#### Indice de fiabilité

★★★ très bon (de 95 à 100) ★★ bon (de 90 à 94,9) ★ moyen (de 85 à 89,9)  
■ médiocre (de 80 à 84,9) ■■ mauvais (de 0 à 79,9)

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

# Les voitures sont classées en 5 catégories : 92 citadines, 94 SUV et 4 x 4, 55 compactes, 41 monospaces et 24 routières.

# Nous avons retenu les 35 meilleurs modèles de chaque catégorie (15 pour les routières) et les 5 moins bons.

# Pour chaque véhicule, nous indiquons la cylindrée, suivie d'une lettre « E » pour essence ou « D » pour diesel, et la période de vente.

# L'indice de fiabilité, sur une échelle de 0 à 100, tient compte du nombre et de l'importance des pannes, de l'âge du véhicule et du kilométrage.



# Les citadines

## HYUNDAI I20 1000 E

Une voiture presque modèle

Commercialisation : 2014 à 2020  
Indice de fiabilité : 98,2 | ★★★

En six ans de carrière, cette Hyundai I20 assure en matière de satisfaction client. Et pour cause, aucun rappel n'a été diligenté par le constructeur, et la citadine affiche un excellent niveau de fiabilité. Seuls quelques propriétaires ont rencontré des problèmes de sonde occasionnant parfois la mise en « mode dégradé »

La plus fiable



du moteur, limitant alors sa puissance, ou provoquant quelques dysfonctionnements. Le seul véritable grief ? Un intérieur qui vieillit moyennement bien, avec l'apparition de grincements, des plastiques rigides, sensibles aux rayures, et une sellerie fragile.

## FIAT PANDA 1200 E

Éternelle mauvaise élève

Commercialisation : 2003 à 2011  
Indice de fiabilité : 81,6 | ■

Dernière du classement des citadines, la Fiat Panda n'a jamais su se montrer fiable et joue encore les lanternes rouges dans notre tableau. Cette génération (remplacée fin 2011) a connu au moins six rappels et aucune partie du véhicule n'est épargnée par les soucis, du moteur à l'électronique. La gestion moteur

La moins fiable



a dû être reprogrammée et la poulie de vilebrequin s'avère d'une fragilité chronique. Côté habitacle, ce sont les lave-vitres et le système de fermeture centralisé, capricieux, qui posent problème. Même la peinture n'est pas irréprochable : elle s'écaille par endroits.

Zoom sur

## FORD FIESTA 1000 E

La plus sœur de Ford

Commercialisation : depuis 2017  
Indice de fiabilité : 98 | ★★★

Cette dernière génération de la Fiesta est le modèle le plus fiable du constructeur américain, toutes catégories confondues. Il faut dire qu'elle utilise ici le bloc essence à trois cylindres EcoBoost, qui a déjà fait ses preuves et dont les problèmes de jeunesse sont désormais totalement résolus.



Résultat : aucun souci de ce côté. Le reste de la mécanique s'avère solide et peu sujet aux pannes. L'habitacle est aussi très bien réalisé et ne suscite aucune critique en matière de fiabilité ou de résistance dans le temps.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 92 citadines

### LES PLUS FIABLES

1	HYUNDAI I20	1000 E	2014 à 2020	98,2	★★★
2	FORD FIESTA	1000 E	Depuis 2017	98	★★★
3	TOYOTA YARIS	1500 HYBRIDE E	2011 à 2020	97,2	★★★
4	OPEL KARL	1000 E	2015 à 2020	97,2	★★★
5	TOYOTA AYGO	1000 E	Depuis 2014	97	★★★
6	KIA PICANTO	1000 E	Depuis 2017	97	★★★
7	HONDA JAZZ	1300 E	2015 à 2020	96,6	★★★
8	PEUGEOT 208	1200 E	Depuis 2019	96,5	★★★
9	VOLKSWAGEN UPI	1000 E	Depuis 2011	96	★★★
10	CITROËN C1	1000 E	Depuis 2014	95,7	★★★
11	TOYOTA YARIS	1500 HYBRIDE E	Depuis 2020	95,6	★★★
12	DACIA SANDERO ET SANDERO STEPWAY	900 E	2012 à 2020	95,5	★★★
13	RENAULT TWINGO	900 E	Depuis 2014	95,2	★★★
14	PEUGEOT 108	1000 E	Depuis 2014	95,1	★★★
15	VOLKSWAGEN POLO	1000 E	2009 à 2017	95,1	★★★
16	HYUNDAI I20	1200 E	2014 à 2020	95	★★★
17	SEAT IBIZA	1000 E	Depuis 2017	95	★★★
18	FORD KA+	1200 E	2016 à 2019	94,9	★★
19	SKODA FABIA	1200 E	Depuis 2014	94,8	★★
20	HYUNDAI I10	1100 E	2013 à 2019	94,8	★★
21	CITROËN C3	1200 E	Depuis 2016	94,5	★★
22	MINI MINI (ONE/COOPER)	1500 E	Depuis 2014	94,5	★★
23	VOLKSWAGEN POLO	1000 E	Depuis 2017	94,3	★★
24	RENAULT CLIO	1000 E	Depuis 2019	94,2	★★
25	TOYOTA YARIS	1000 E	2011 à 2020	94,1	★★
26	DACIA SANDERO ET SANDERO STEPWAY	1000 E	2012 à 2020	94	★★
27	SUZUKI SWIFT	1200 E	2010 à 2017	94	★★
28	FORD FIESTA	1100 E	Depuis 2017	94	★★
29	RENAULT TWINGO	1000 E	Depuis 2014	93,9	★★
30	DACIA SANDERO ET SANDERO STEPWAY	1000 E	Depuis 2020	93,8	★★
31	OPEL CORSA	1200 E	Depuis 2019	93,4	★★
32	PEUGEOT 208	1200 E	2012 à 2018	93,4	★★
33	RENAULT CLIO	900 E	2012 à 2018	93,2	★★
34	TOYOTA YARIS	1300 E	2011 à 2020	93,2	★★
35	PEUGEOT 208	1000 E	2012 à 2018	93,2	★★

### LES MOINS FIABLES

88	RENAULT CLIO	1500 D	Depuis 2019	84,2	■
89	OPEL CORSA	1200 E	2006 à 2014	83	■
90	RENAULT CLIO	1500 D	2009 à 2012	81,8	■
91	OPEL CORSA	1300 D	2006 à 2014	81,6	■
92	FIAT PANDA	1200 E	2003 à 2011	81,6	■

>>>

# Les SUV et 4 x 4

## TOYOTA RAV4 2500 HYBRIDE E

En pôle position

Commercialisation : de 2013 à 2018

Indice de fiabilité : 98,5 | ★★★

Le Rav4 reste emblématique du segment des SUV, tant en matière de ventes que de qualité de fabrication. Son niveau de fiabilité ne fait pas défaut à la réputation de Toyota. Pour preuve, dans les cinq catégories, trois modèles du fabricant arrivent en tête. Les incidents sont rares et l'électronique, très aboutie, n'accuse aucune panne récurrente. Même si quelques rappels



Le plus fiable

ont entaché le début de carrière de cette quatrième génération, le Rav4 poursuit sa route sans encombre. L'investissement peut donc se faire en toute sérénité, surtout dans cette version hybride, à l'abri des dysfonctionnements.

## NISSAN QASHQAI 1500 D

Abonné à la dernière place

Commercialisation : 2007 à 2014

Indice de fiabilité : 82,6 | ■

Comme il y a deux ans, le Nissan Qashqai ferme la marche. En cause, un moteur 1.5 diesel (d'origine Renault) peu solide, obligeant trop souvent à revenir en atelier. On regrette aussi l'encrassement récurrent du filtre à particules, qui peut imposer une vidange de l'huile et le nettoyage du FAP, ou encore



Le moins fiable

une fragilité chronique des coussinets de bielles risquant de provoquer la casse du moteur. Ces défauts, surtout rencontrés jusqu'au restylage de 2010, sont assez fréquents. Il faut s'assurer d'un entretien correct du véhicule lors de l'achat d'occasion.

Zoom sur

## CITROËN C5 AIRCROSS 1500 D Cocorico !

Commercialisation : depuis 2018

Indice de fiabilité : 95,3 | ★★★

Grâce à son moteur diesel 1.5 BlueHDi de 130 ch, le Citroën C5 Aircross affiche un bon niveau de fiabilité et ne réserve pas de mauvaises surprises récurrentes même si on relève, sur de rares modèles, des fuites d'huile au niveau du turbo. Le plus gênant viendra de l'électronique : le GPS,



capricieux, nécessite une mise à jour. Dernier point négatif, la commande de boîte de vitesses peut être altérée par des synchros défectueux. Pour le reste, rien à signaler, le bilan s'avère très satisfaisant.

## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 94 SUV et 4 x 4

### LES PLUS FIABLES

			APPRECIATION
		Indice de fiabilité (base 100)	
		Période de mise sur le marché	
		Motivations (cm)	
1	TOYOTA RAV4	2500 HYBRIDE E	2013 à 2018 98,5 ★★★
2	HYUNDAI KONA	1000 E	Depuis 2017 98,2 ★★★
3	LEXUS NX	2500 HYBRIDE E	Depuis 2014 98,1 ★★★
4	MAZDA CX-3	2000 E	Depuis 2015 97,4 ★★★
5	TOYOTA RAV4	2500 HYBRIDE E	Depuis 2018 97,1 ★★★
6	MITSUBISHI OUTLANDER	2400 HYBRIDE E	Depuis 2013 96,9 ★★★
7	KIA NIRO	1600 HYBRIDE E	Depuis 2016 96,9 ★★★
8	MITSUBISHI ASX	1600 E	Depuis 2010 96,7 ★★★
9	TOYOTA C-HR	1800 HYBRIDE E	Depuis 2016 96,6 ★★★
10	TOYOTA RAV4	2000 D	2013 à 2018 96,3 ★★★
11	BMW X1	1500 E	Depuis 2015 96,3 ★★★
12	SUZUKI IGNIS	1200 HYBRIDE E	Depuis 2016 96,1 ★★★
13	FORD ECOSPORT	1000 E	Depuis 2013 95,9 ★★★
14	VOLKSWAGEN TIGUAN	1500 E	Depuis 2016 95,5 ★★★
15	HONDA HR-V	1500 E	Depuis 2015 95,3 ★★★
16	CITROËN C5 AIRCROSS	1500 D	Depuis 2018 95,3 ★★★
17	PEUGEOT 3008	1200 E	Depuis 2016 95,1 ★★★
18	DACIA DUSTER	1600 E/GPL	Depuis 2017 95,1 ★★★
19	CITROËN C3 AIRCROSS	1500 D	Depuis 2017 95 ★★★
20	HYUNDAI TUCSON	1600 E	2015 à 2020 95 ★★★
21	SEAT ARONA	1000 E	Depuis 2017 94,9 ★★
22	AUDI Q5	2000 D	Depuis 2016 94,8 ★★
23	PEUGEOT 2008	1200 E	Depuis 2019 94,7 ★★
24	VOLKSWAGEN T-ROC	1000 E	Depuis 2017 94,7 ★★
25	PEUGEOT 3008	1500 D	Depuis 2016 94,6 ★★
26	CITROËN C4 CACTUS	1200 E	2014 à 2020 94,6 ★★
27	CITROËN C3 AIRCROSS	1200 E	Depuis 2017 94,3 ★★
28	HONDA HR-V	1600 D	Depuis 2015 94,3 ★★
29	VOLKSWAGEN T-ROC	1500 E	Depuis 2017 94,3 ★★
30	SUZUKI VITARA	1400 E	Depuis 2015 94,2 ★★
31	MERCEDES-BENZ GLC	2000 D	Depuis 2015 94,1 ★★
32	OPEL CROSSLAND X	1200 E	Depuis 2017 94 ★★
33	RENAULT CAPTUR	900 E	2013 à 2019 93,8 ★★
34	DACIA DUSTER	1500 D	Depuis 2017 93,4 ★★
35	VOLKSWAGEN TIGUAN	2000 D	Depuis 2016 93,3 ★★

### LES MOINS FIABLES

90	PEUGEOT 3008	1600 D	2009 à 2016 86 ★
91	DACIA DUSTER	1600 E/GPL	2010 à 2017 85,5 ★
92	LAND ROVER DISCOVERY SPORT	2000 D	Depuis 2014 85,5 ★
93	CITROËN C4 CACTUS	1600 D	2014 à 2020 84,5 ■
94	NISSAN QASHQAI	1500 D	2007 à 2014 82,6 ■



# Les compactes

## TOYOTA COROLLA 2000 HYBRIDE E

Entrée sur les chapeaux de roues

La plus fiable

Commercialisation : depuis 2018  
Indice de fiabilité : 98,7 | ★★★

La Toyota Corolla frappe fort : elle entre première dans notre enquête fiabilité. Elle se montre en effet très fiable et récolte le meilleur score toutes catégories confondues. Il faut dire que sa mécanique est bien maîtrisée et déjà utilisée sur d'autres modèles du constructeur nippon depuis longtemps. Seuls des soucis



d'airbag (ce problème lié au gaz est toutefois plus imputable au fabricant d'airbag qu'à Toyota) et de dysfonctionnement du système d'appel d'urgence automatique eCall sont à noter. Sinon, c'est la tranquillité assurée pour un achat.

## VOLVO V50 1600 D

Trop de défauts au démarrage

La moins fiable

Commercialisation : 2007 à 2012  
Indice de fiabilité : 77,3 | ■■

Avec ses problèmes de turbo et de vanne EGR, voire de risques d'emballement, le moteur diesel de la V50 n'est pas des plus sûrs. Cette Volvo a également connu des soucis de direction assistée, de commande de boîte de vitesses et de climatisation ainsi que des dysfonctionnements



de l'électronique (jauge à carburant, extinction de l'autoradio...). Heureusement, les anomalies ont été corrigées, et la V50, une voiture agréable à l'usage, a fini par atteindre un niveau de fiabilité acceptable à partir de 2010.

Zoom sur

## AUDI A3 1600 D

La meilleure européenne

Commercialisation : 2012 à 2020  
Indice de fiabilité : 95,1 | ★★★

Cette troisième génération d'Audi A3 est la première compacte européenne à se classer derrière une pléiade de japonaises. Si les gros pépins sont très rares, elle ne peut toutefois pas prétendre à une meilleure place, car de petits incidents, surtout d'ordre électronique



et sur la boîte de vitesses (pour les modèles de début de carrière), peuvent compliquer le quotidien. Attention, cette allemande se paie au prix fort et sa cote reste élevée sur le marché de l'occasion. Négocier est alors assez difficile.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 55 compactes

### LES PLUS FIABLES

			Motorisation (cm³)	Période de mise sur le marché	Indice de fiabilité (base 100)	APPRÉCIATION
1	TOYOTA COROLLA	2000 HYBRIDE E	Depuis 2018	98,7	★★★	
2	TOYOTA COROLLA	1800 HYBRIDE E	Depuis 2018	97,8	★★★	
3	HYUNDAI IONIQ	1600 HYBRIDE E	Depuis 2016	96,9	★★★	
4	TOYOTA AURIS	1800 HYBRIDE E	2012 à 2018	96,8	★★★	
5	TOYOTA PRIUS	1800 HYBRIDE E	Depuis 2016	96,5	★★★	
6	LEXUS CT200H	1800 HYBRIDE E	Depuis 2010	96,5	★★★	
7	TOYOTA AURIS	1300 E	2012 à 2018	95,8	★★★	
8	AUDI A3	1600 D	2012 à 2020	95,1	★★★	
9	TOYOTA PRIUS	1800 HYBRIDE E	2009 à 2016	94,8	★★	
10	FORD FOCUS	1000 E	Depuis 2018	94,7	★★	
11	VOLKSWAGEN GOLF	1400 E	2012 à 2019	93,1	★★	
12	RENAULT MEGANE	1300 E	Depuis 2015	93	★★	
13	OPEL ASTRA	1400 E	Depuis 2015	92,3	★★	
14	HONDA CIVIC	1600 D	Depuis 2015	92,2	★★	
15	PEUGEOT 308	1200 E	Depuis 2013	92	★★	
16	FORD FOCUS	1500 D	Depuis 2018	92	★★	
17	DACIA LOGAN/LOGAN MCV	1500 D	2012 à 2020	91,9	★★	
18	VOLKSWAGEN GOLF	1000 E	2012 à 2019	91,8	★★	
19	AUDI A3	2000 D	2012 à 2020	91,7	★★	
20	FORD FOCUS	1000 E	2011 à 2018	91,6	★★	
21	FIAT TIPO	1600 D	Depuis 2016	91,6	★★	
22	BMW SÉRIE 1	2000 D	2011 à 2019	91,5	★★	
23	NISSAN LEAF	Électrique	Depuis 2017	91,5	★★	
24	VOLKSWAGEN GOLF	1400 E/GNV	2012 à 2019	91,5	★★	
25	PEUGEOT 308	1600 E	Depuis 2013	91,3	★★	
26	KIA CEED	1600 D	2012 à 2018	91,1	★★	
27	VOLKSWAGEN GOLF	1200 E	2012 à 2019	91	★★	
28	MERCEDES-BENZ CLASSE A	1500 D	2012 à 2018	90,8	★★	
29	VOLVO V40	2000 D	2012 à 2019	90,5	★★	
30	BMW SÉRIE 1	1600 D	2011 à 2019	90,5	★★	
31	AUDI A3	1400 E	2012 à 2020	90,4	★★	
32	SEAT LEON	1600 D	2012 à 2020	90,3	★★	
33	FIAT TIPO	1400 E	Depuis 2016	90,1	★★	
34	PEUGEOT 308	1500 D	Depuis 2013	90,1	★★	
35	VOLKSWAGEN GOLF	2000 D	2012 à 2019	90,1	★★	

### LES MOINS FIABLES

51	VOLKSWAGEN GOLF	1600 D	2008 à 2012	84,5	■	
52	OPEL ASTRA	1700 D	2009 à 2015	83,3	■	
53	PEUGEOT 308	1600 D	Depuis 2013	82,4	■	
54	RENAULT MEGANE	1500 D	2008 à 2015	80,1	■	
55	VOLVO V50	1600 D	2007 à 2012	77,3	■■■	

# Les monospaces

## TOYOTA PRIUS + 1800 HYBRIDE E

Aucun frein à l'achat

Commercialisation : **depuis 2012**  
Indice de fiabilité : **96,3** | ★★

En accédant à la plus haute marche du podium des monospaces, le Prius + 1800 Hybrid E réitère son exploit d'il y a deux ans. Seuls les tout premiers modèles de cette génération sont à éviter en raison de problèmes sur le moteur à essence : il manque de puissance ou souffre potentiellement de soucis de soupapes et de vanne EGR. Ajoutons que la batterie



Le plus fiable

risque de chauffer en raison d'un dysfonctionnement du système de refroidissement. Heureusement, depuis 2013, soit un an après sa commercialisation, tout est rentré dans l'ordre. Vous pouvez l'acheter quasiment les yeux fermés.

## PEUGEOT 5008 1600 D

Ça ne roule pas fort

Commercialisation : **2009 à 2016**  
Indice de fiabilité : **80,8** | ■

Le bilan fiabilité de cette ancienne génération de Peugeot 5008 est mitigé. Ce monospace a connu pas mal de soucis sur son moteur 1.6 diesel : risque de casse prématurée du turbo (ce qui peut engendrer un emballement fatidique du moteur), ratés de fonctionnement et perte de puissance dus à des injecteurs défectueux, faiblesse chronique du volant moteur



Le moins fiable

et distribution fragile pouvant se rompre prématurément. Même si cela s'arrange de façon notable depuis le restylage de 2013, et qu'il est possible de trouver un véhicule sain depuis cette date, cela ne suffit pas à redorer le blason de ce modèle.

Zoom sur

## RENAULT SCENIC 1300 E Champion français

Commercialisation : **depuis 2016**  
Indice de fiabilité : **94,2** | ★★

Avec sa sixième position, le Scenic fait honneur à la France. Son excellent niveau de fiabilité est d'autant plus remarquable que cette quatrième mouture du modèle utilise une nouvelle plateforme. Hormis quelques défaillances du système multimédia R-Link 2 ou des



amortisseurs bruyants sur les premiers véhicules, les problèmes graves et récurrents sont assez rares, notamment sur cette version à essence. Enfin, grâce à une bonne qualité de fabrication, il passe l'épreuve du temps.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 41 monospaces

### LES PLUS FIABLES

				APPRÉCIATION sur le marché (base 100)
1	TOYOTA PRIUS +	1800 HYBRIDE E	Depuis 2012	96,3 ★★★
2	HYUNDAI IX20	1400 E	2010 à 2019	95,7 ★★★
3	TOYOTA VERSO	1600 E	2009 à 2018	94,9 ★★
4	FORD B-MAX	1000 E	2012 à 2018	94,4 ★★
5	MERCEDES-BENZ CLASSE B	1600 E	2011 à 2019	94,2 ★★
6	RENAULT SCENIC	1300 E	Depuis 2016	94,2 ★★
7	KIA VENGA	1400 E	2009 à 2018	93,9 ★★
8	DACIA DOKKER	1500 D	2012 à 2020	93,8 ★★
9	BMW SÉRIE 2	1500 E	2013 à 2020	93,8 ★★
10	FIAT 500L	1400 E	Depuis 2012	93,4 ★★
11	FORD C-MAX	1000 E	2012 à 2018	93,1 ★★
12	TOYOTA VERSO	2000 D	2009 à 2018	92,8 ★★
13	CITROËN BERLINGO	1500 D	Depuis 2018	92,4 ★★
14	MERCEDES-BENZ CLASSE B	1800 D	2011 à 2019	91,7 ★★
15	MERCEDES-BENZ CLASSE B	1500 D	2011 à 2019	91,2 ★★
16	KIA CARENS	1700 D	2013 à 2019	91,2 ★★
17	PEUGEOT PARTNER/RIFTER	1500 D	Depuis 2018	91,1 ★★
18	CITROËN C4 PICASSO	1200 E	2013 à 2018	90,6 ★★
19	BMW SÉRIE 2	2000 D	2013 à 2020	90,4 ★★
20	CITROËN BERLINGO	1600 E	2012 à 2018	89,9 ★
21	VOLKSWAGEN TOURAN	1600 D	2010 à 2015	89,5 ★
22	PEUGEOT PARTNER	1600 D	2008 à 2018	89 ★
23	FIAT 500L	1600 D	Depuis 2012	88,6 ★
24	RENAULT SCENIC	1600 D	2009 à 2016	88,1 ★
25	FORD C-MAX	1600 D	2012 à 2018	87,8 ★
26	OPEL MERIVA	1400 E	2010 à 2018	87,7 ★
27	RENAULT KANGOO	1500 D	Depuis 2007	87,7 ★
28	RENAULT SCENIC	1200 E	2009 à 2016	87,6 ★
29	CITROËN C3 PICASSO	1200 E	2008 à 2017	87,2 ★
30	FIAT 500L	1300 D	Depuis 2012	87,1 ★
31	CITROËN C4 PICASSO	1600 D	2013 à 2018	86,4 ★
32	CITROËN C3 PICASSO	1600 D	2008 à 2017	86,3 ★
33	DACIA LODGY	1500 D	Depuis 2012	84,9 ■
34	RENAULT SCENIC	1500 D	Depuis 2016	84,7 ■
35	CITROËN C4 GRAND PICASSO	1600 D	2013 à 2018	84,7 ■

### LES MOINS FIABLES

37	RENAULT SCENIC	1500 D	2009 à 2016	84,1 ■
38	FIAT FREEMONT	2000 D	2012 à 2016	83,1 ■
39	CITROËN C4 GRAND PICASSO	1600 D	2006 à 2013	81,6 ■
40	CITROËN C4 PICASSO	1600 D	2007 à 2013	81,3 ■
41	PEUGEOT 5008	1600 D	2009 à 2016	80,8 ■



# Les routières

## VOLKSWAGEN PASSAT 2000 D

Elle tient la route

Commercialisation : **depuis 2014**  
Indice de fiabilité : **92,9 | ★★**

La huitième génération de la Passat monte d'un cran sur le plan de la fiabilité, par rapport à la précédente enquête, et atteint la tête du classement. On ne peut faire aucun reproche au moteur 2.0 diesel, très bien adapté aux gros rouleurs. Les pannes graves et récurrentes sont, en outre, extrêmement rares. Certes, il est encore possible de rencontrer des soucis avec la boîte de vitesses DSG7

**La plus fiable**



(défaut de la gestion électronique, embrayage capricieux...), mais il s'agit du seul problème important de cette routière. Et s'il fallait lui trouver un talon d'Achille, ce serait l'apparition de bugs électroniques qui imposent des mises à jour.

## OPEL INSIGNIA 2000 D

Des soucis sous le capot

Commercialisation : **2008 à 2017**  
Indice de fiabilité : **80 | ■**

Avec plus d'une dizaine de rappels, l'Opel Insignia ne peut pas avoir une meilleure place. Surtout, son moteur diesel 2.0 CDTi est loin d'être un modèle de fiabilité. Il est sujet à des fuites de liquide de refroidissement et à des problèmes récurrents de turbo et de vanne EGR provoquant des pertes de puissance. De même, la fragilité chronique du volant

**La moins fiable**



moteur bimasse de ce diesel engendre des immobilisations à répétition. Mieux vaut donc éviter l'Insignia dans cette motorisation. Préférez-lui soit un modèle à essence, soit une version de deuxième génération, apparue en 2018.

Zoom sur

## TESLA MODEL S ÉLECTRIQUE

Une batterie de problèmes

Commercialisation : **depuis 2012**  
Indice de fiabilité : **80,6 | ■**

La Model S échappe de peu à un score jugé mauvais (■). La routière de Tesla cumule les déconvenues avec de nombreux soucis d'ordre électronique et de finition. Dans le premier cas, on note des applications multimédias et un Bluetooth capricieux, ou encore un écran



tactile et des radars avant et arrière inopérants. Pour le second, on déplore un coffre mal ajusté, des sièges qui bougent, des bruits au niveau du train avant ou dans l'habitacle... Soyez très vigilant lors d'un achat d'occasion.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rang sur 24 routières

### LES PLUS FIABLES

1	VOLKSWAGEN PASSAT	2000 D	Depuis 2014	92,9 ★★
2	FORD MONDEO	2000 D	Depuis 2014	91,7 ★★
3	BMW SÉRIE 5	2000 D	Depuis 2016	91,4 ★★
4	BMW SÉRIE 4	2000 D	2013 à 2020	91,4 ★★
5	MERCEDES-BENZ CLASSE E	2000 D	Depuis 2016	91,2 ★★
6	SKODA OCTAVIA	1600 D	2013 à 2020	91 ★★
7	MERCEDES-BENZ CLASSE C	2000 D	Depuis 2013	90,7 ★★
8	TOYOTA AVENSIS	2000 D	2010 à 2018	90,7 ★★
9	AUDI A4	2000 D	Depuis 2015	89,9 ★
10	AUDI A6	2000 D	2011 à 2018	89,2 ★
11	PEUGEOT 508	2000 D	2011 à 2018	88,5 ★
12	BMW SÉRIE 3	2000 D	2011 à 2018	88,3 ★
13	CITROËN C5	2000 D	2010 à 2017	87,6 ★
14	MERCEDES-BENZ CLASSE C	2100 D	2007 à 2014	87 ★
15	BMW SÉRIE 5	2000 D	2010 à 2016	86,8 ★

### LES MOINS FIABLES

20	MERCEDES-BENZ CLASSE E	2100 D	2009 à 2016	85,2 ★
21	VOLKSWAGEN PASSAT	1600 D	010 à 2014	83,7 ■
22	PEUGEOT 508	1600 D	2011 à 2018	81,6 ■
23	TESLA MODEL S	Électrique	Depuis 2012	80,6 ■
24	OPEL INSIGNIA	2000 D	2008 à 2017	80 ■

## TESLA

Elle ne brille pas et pourtant...

Le constructeur américain de voitures 100 % électriques ne brille pas sur le plan de la fiabilité et devient le grand perdant de notre classement par marque, avec un indice de seulement 83,8/100 (■). En cause, les nombreux dysfonctionnements rencontrés sur tous ses véhicules. Ils concernent la mécanique, mais aussi, et surtout, l'électronique embarquée, la climatisation ou, pour le Model X,

les portes capricieuses. Dans la catégorie routières, la Model 3, qui affiche un indice de fiabilité moyen de 86,1, occupe la 18<sup>e</sup> place sur 24, tandis que la Model S finit avant-dernière (lire également ci-contre). Malgré ce triste bilan, paradoxalement, Tesla obtient d'excellents résultats en matière de satisfaction client et monte sur la deuxième marche du podium, derrière Porsche, avec un score de 91.

# INFORMATIQUE

## Se passer de Windows, c'est possible

De plus en plus d'utilisateurs installent Linux, pour améliorer les performances de leur ordinateur ou par conviction. Ce système d'exploitation est-il aussi simple et efficace que les défenseurs des logiciels libres le disent ? Nous l'avons testé.

— Par **CYRIL BROSSET** - Illustrations **ADRIÀ FRUITOS**

**E**n ce samedi d'hiver, le soleil brille sur Nice (06). Au rez-de-chaussée de la majestueuse bibliothèque Raoul Mille, dans une salle prêtée pour l'occasion, une dizaine de personnes s'activent devant des PC. Inutile de chercher Windows. Dans ce lieu, le géant mondial de l'informatique n'a pas sa place. Véronique Fritière, la présidente de l'Association francophone des utilisateurs de logiciels libres (Aful) et de Linux Azur, son groupe d'utilisateurs local (GUL), organise régulièrement ce genre de sessions destinées à promouvoir le système d'exploitation Linux : « Il n'y a pas d'ordre du jour précis. Chacun peut venir nous rendre visite, que ce soit pour échanger sur les logiciels libres, découvrir Linux, voire l'installer sur son ordinateur. » « Au début, je suis venu ici parce que j'avais envie de savoir comment fonctionnait ma machine, explique Hamid, l'un des adhérents de Linux Azur. Je reviens souvent car j'échange, je transmets et, surtout, j'acquiers des connaissances qui me permettent de reprendre le contrôle de mon PC. » « Je sais qu'ici, il y aura toujours quelqu'un qui me prêterait main-forte en cas de besoin, affirme Michel, sur place ce jour-là afin d'effectuer quelques mises à jour. Je regarde ce que font les autres. Ça me donne des idées sur ce qu'il serait possible que je mette en œuvre moi-même. »

Créé en 1991, Linux est un système d'exploitation dit « libre », dont les codes sources sont accessibles à tous

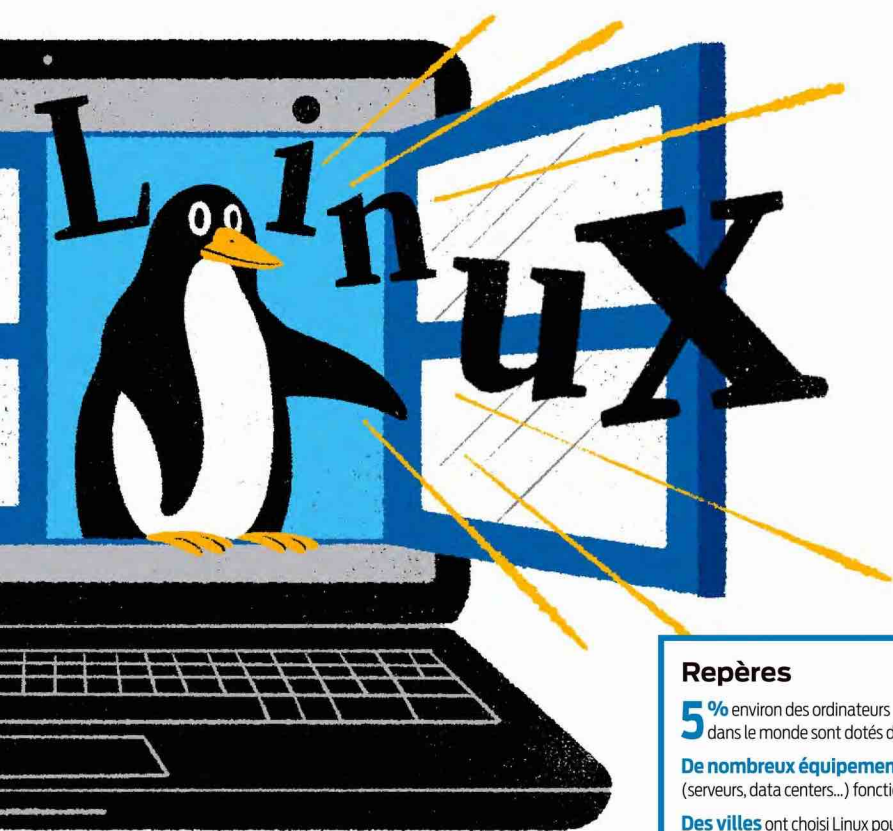


Créé en 1991 par un étudiant finlandais du nom de Linus Torvalds, Linux est un système d'exploitation dit « libre » ou « open source ». À la différence des codes sources de Windows ou de macOS, qui sont protégés, ceux de Linux sont accessibles à tous. Chacun a la liberté de s'en servir, de les modifier et de les améliorer gratuitement. « N'importe qui a le droit d'aller voir sous le capot afin de comprendre comment ça marche, s'enthousiasme Véronique Fritière. Avec Linux, par exemple, je suis certaine de ne pas être fliquée et que mes données ne sont pas récupérées. Tout le contraire de Windows ! » « Les acteurs de l'industrie informatique ont multiplié les licences qui empêchent les consommateurs de s'assurer que les promesses des éditeurs de logiciels sont bien respectées, confirme Frédéric Urbain, un membre de Framasoft, l'autre grande association de promotion du « libre » en France. Il est déjà arrivé que l'on apprenne, grâce à des lanceurs d'alerte, que des données d'utilisateurs avaient été exploitées abusivement. Dans le monde du logiciel libre, ça ne peut pas se produire. »

### Les risques d'infection seraient nuls

Protéger ses données et lutter contre l'hégémonie des géants de l'informatique ne sont pas les seules raisons qui poussent certains à quitter Windows. À en croire les adeptes de Linux, les risques d'être infecté par un virus seraient nuls et les bugs, quasiment inexistantes avec ce système d'exploitation. Sur-tout, il aurait la faculté de rendre n'importe quel ordinateur





plus performant et plus rapide. « *Alors que Windows est devenu une usine à gaz, Linux, lui, est toujours resté léger. Et pour cause, il n'ouvre pas d'office une kyrielle de programmes qui allongent le temps de démarrage et ne conserve pas des milliers de fichiers temporaires finissant par ralentir le système* », assure Véronique Fritière.

### Des armées de bénévoles dévoués pour améliorer le système d'exploitation

L'autre atout de Linux, c'est sa communauté. Partout dans le monde, des multitudes de bénévoles passent une bonne partie de leur temps libre à améliorer le système, à élaborer de nouvelles fonctionnalités, à réparer les bugs... « *Si je détecte la moindre anomalie, je la signale par le biais de forums dédiés et, en général, dans les trois jours qui suivent, elle est corrigée* », raconte Véronique Fritière. Sur Windows, il faut souvent attendre plusieurs mois. » Erwan, l'un des adhérents de Linux Azur, fait partie de ces volontaires toujours prêts à donner un coup de main : « *Je consacre deux ou trois heures par jour à aider les membres de la communauté, à répondre aux sollicitations et à participer à des projets ayant un impact positif sur la société. En ce moment, par exemple, je collabore au développement d'une vaste base de données de produits alimentaires en libre accès, baptisée Open Food Facts. À mes yeux, s'investir dans le monde du "libre", c'est une autre manière de faire de la politique.* »

### Repères

**5%** environ des ordinateurs dans le monde sont dotés de Linux.

**De nombreux équipements** professionnels (serveurs, data centers...) fonctionnent sous Linux.

**Des villes** ont choisi Linux pour équiper leur parc informatique.

**85%** des ordinateurs dans le monde seraient équipés de Windows.

**Préinstaller Windows** sur un ordinateur n'est pas considéré comme de la vente liée (arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 7 septembre 2016).

Les logiciels libres souffriraient tout de même de quelques défauts. Leur installation serait compliquée et leur usage au quotidien, réservé aux amateurs éclairés. On les dit aussi parfois moins performants et moins ergonomiques que leurs homologues payants. Quant aux soucis de compatibilité matérielle et logicielle, ils seraient loin d'être négligeables. « *Tout ça, c'était vrai il y a 10 ans. Mais depuis, les logiciels libres ont bien changé* », souligne Frédéric Urbain. Désormais, quelques clics suffisent pour installer Linux, et chaque logiciel propriétaire a un équivalent libre présentant quasiment les mêmes fonctionnalités. Les problèmes de compatibilité, eux, ont quasiment disparu. Un document créé sous Microsoft Office peut être facilement lu avec la suite bureautique libre OpenOffice, et vice versa. »

« *Maîtriser Linux peut s'avérer un peu déroutant pour ceux qui ont l'habitude de se servir de Windows* », reconnaît Maxime, technicien chez Linux Shop, une boutique en >>>



## Promesses presque tenues

Pour savoir si Linux était capable de prolonger la vie d'un ordinateur, nous l'avons installé sur un vieux PC. Le résultat est plutôt à la hauteur des attentes.

Par Cyril Brosset avec Neil McPherson

Nous avons confié à un laboratoire un PC Toshiba vieux de 10 ans, équipé à l'origine de Windows 7 puis de Windows 10. Devenu très lent, il dormait depuis des années dans un placard. Nous y avons installé successivement deux distributions (versions) de Linux, Ubuntu, la plus répandue, et Mint, proche de l'esprit Windows. Ensuite, grâce à une série de tests, nous avons mesuré les différences.

### ➔ L'installation

Installer Linux demande un certain investissement. Il nous a fallu, par exemple, créer une clé USB bootable (démarrable), puis modifier l'ordre de démarrage dans le BIOS (configure le cœur du système de l'ordinateur). Avec Ubuntu, nous avons aussi pu choisir entre l'installation directe et la version Live, qui permet de tester le système sans risque. Avec Mint, nous avons démarré une session Live en anglais, puis avons dû plonger dans les paramètres pour changer la langue et passer au clavier Azerty. Ces étapes ne sont pas insurmontables, mais peuvent rebuter les néophytes.

### ➔ La compatibilité

Le vieux circuit graphique Nvidia de l'ordinateur nous a posé quelques soucis. Il était notamment impossible de modifier la luminosité de l'écran, et son affichage était perturbé à chaque sortie

de veille. Le premier problème a été résolu en ajoutant une ligne de code, le second, en installant le pilote propriétaire Nvidia. Le circuit graphique ne nous a pas permis, non plus, de faire tourner des jeux vidéo 3D récents. Tout le reste fonctionnait parfaitement.

### ➔ Les performances

Nos tests le prouvent : avec Linux, tout va plus vite. Le temps de démarrage est passé de 2 minutes 30 secondes sous Windows à 1 minute 30 secondes. Copier des fichiers dure aussi moins longtemps, grâce entre autres au format EXT4 de Linux, plus performant que le NTFS de Windows, et à l'absence d'antivirus. Pour la plupart des usages (navigation web, lecture de vidéos...), Linux permet de gagner en réactivité. Autre bonne nouvelle, les environnements de bureau (Cinnamon pour Mint et Gnome pour Ubuntu) ont beau être exigeants, l'ordinateur les a bien supportés. Seul le transcodage de vidéos ne s'est pas amélioré, et pour cause, cet exercice mobilise le processeur, non le système d'exploitation.

### ➔ L'usage au quotidien

Chaque distribution de Linux contient d'origine une sélection de logiciels : suite bureautique (LibreOffice), navigateur

web (Firefox), messagerie électronique (Thunderbird), programmes multimédias, etc. L'installation de logiciels supplémentaires est possible en passant par un magasin d'applications (« Logithèque » dans Mint, « Ubuntu Software » dans Ubuntu). Les mises à jour sont vérifiées automatiquement ; l'utilisateur peut décider de les installer ou non. Et de nombreux pilotes (pour les périphériques) et codecs (dispositifs d'encodage et de décodage), nécessaires pour lire des fichiers audio et vidéo, sont, eux, installés d'office à condition d'avoir accepté au départ le téléchargement d'un programme tiers pour le matériel graphique. Ubuntu et Mint incluent, enfin, un logiciel de sauvegarde des données qu'il faut activer et configurer.

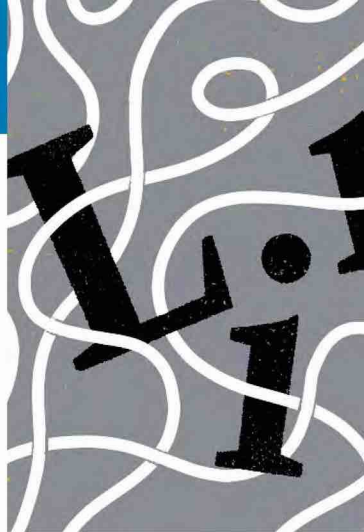
>>> ligne qui propose de l'installer sur de vieux ordinateurs. Cependant, au bout d'une ou deux semaines d'adaptation, et avec l'aide de fiches techniques, presque tous nos clients ont pris leurs repères. Plus aucun ne voudrait revenir à Windows. L'offre logicielle s'est, en outre, considérablement étoffée. « Du traitement de texte à la comptabilité en passant par la retouche photo, la lecture de vidéos ou la conception 3D, il existe pour chaque programme propriétaire une version libre et gratuite <sup>(1)</sup>, certifie Véronique Fritière. Il y a bien quelques logiciels professionnels ou très spécifiques qui n'en ont pas, c'est toutefois peu fréquent. »

Reste que la qualité des logiciels open source est encore loin d'être homogène. Il n'est pas rare qu'ils ne soient pas aussi agréables à utiliser que leurs concurrents payants, que certaines fonctionnalités viennent à manquer, ou encore que des bugs subsistent. « Le problème, c'est que les

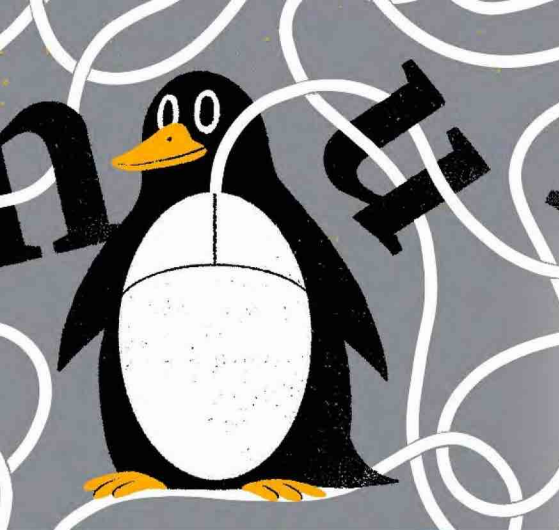
moyens du "libre" n'ont absolument rien à voir avec ceux de l'industrie, justifie Erwan. On aimerait que des développeurs s'impliquent pour fiabiliser certains programmes et lancer de nouvelles fonctionnalités. On adorerait également que des graphistes ou des ergonomes interviennent de manière à rendre certains outils plus faciles à prendre en main. Pour l'heure, ce n'est pas le cas. »

### Sacré manque de visibilité

En matière de marketing non plus, Linux ne fait pas le poids. Alors que Microsoft consacre des fortunes à la promotion de son système d'exploitation, Linux, lui, ne peut compter que sur sa communauté pour se faire connaître. Certes, quelques fabricants et distributeurs proposent des ordinateurs dotés de Linux, mais le choix s'avère très limité et les modèles sont peu mis en avant. « Il y a quelques années,







**Notre avis** Incontestablement, l'installation de Linux a ressuscité notre ordinateur. Il a fallu parfois se creuser la tête, toutefois en suivant les tutoriels (souvent en français) et en respectant pas à pas la procédure indiquée, c'est faisable. Mais le circuit graphique et le processeur, anciens, limitent les performances. À noter que réinstaller Windows aurait certainement aussi permis de gagner en vitesse.

**Bon à savoir** Nous avons tenté de connecter plusieurs imprimantes à notre ordinateur équipé de Mint. La plupart du temps, il a suffi de sélectionner le modèle dans la liste proposée. Le pilote d'une Epson n'y figurait pas, mais nous l'avons déniché sur un site américain. Plus le modèle est rare, plus on risque de ne pas trouver le bon driver, indispensable pour faire fonctionner la machine.

*nous en avons commercialisé*, se souvient Loïc Quévieux, responsable marketing produit des magasins Boulanger. *Faute d'une demande suffisante, nous avons arrêté. Aujourd'hui, peu de clients nous réclament des machines sous Linux.* Le fait que Windows soit préinstallé sur la quasi-totalité des ordinateurs neufs n'est pas étranger à cette situation. La plupart des acheteurs de PC se servent des logiciels de Microsoft sans même avoir conscience que d'autres solutions existent. Et ce n'est pas près de changer. Après des années de bataille, la Cour de justice de l'Union européenne a conclu, dans un arrêt de 2016, que vendre un ordinateur équipé de logiciels préchargés sans proposer en parallèle le même modèle « nu » ne constituait pas une pratique commerciale trompeuse. L'hégémonie de Windows devrait perdurer encore longtemps. ♦

(1) Liste disponible sur Framalibre.org.

## NOS CONSEILS

### Comment passer sous Linux

Si Linux est à la portée de tous, mieux vaut respecter certaines règles pour éviter les mauvaises surprises. Tout dépend si vous vous sentez apte à vous lancer seul.

#### VOUS AVEZ DES CONNAISSANCES EN INFORMATIQUE

L'informatique ne vous fait pas peur et vous êtes prêt à passer du temps sur Internet pour trouver la réponse à vos questions ? Vous pouvez tenter d'installer vous-même Linux.

**1 Choisissez une distribution** Linux se décline dans de très nombreuses versions appelées « distributions », chacune avec ses spécificités. Ubuntu, Debian ou Mint sont les plus communes. D'autres sont conçues pour les enfants (OS sans fin, Uberrmix...), les malvoyants (Aciah), les très vieux ordinateurs (antiX), etc. N'hésitez pas à en tester plusieurs.

**2 Sauvegardez vos données** Pour éviter tout risque de perte, copiez vos fichiers sur un disque dur ou, mieux, prenez une image du disque. Des logiciels gratuits le permettent.

**3 Vérifiez la compatibilité de votre matériel** Le plus simple est d'utiliser la version Live de la distribution à partir d'une clé USB *bootable* (démarrable) : vous accéderez à Linux sans toucher à la configuration de votre ordinateur. Si cette version se lance, il y a de fortes chances pour que la distribution fonctionne une fois installée.

**4 Lancez l'installation** Rendez-vous sur le site internet de la distribution choisie (Ubuntu.com, Linuxmint.com, etc.) et téléchargez la version. Lancez l'installation en prenant soin de suivre les tutoriels sans sauter d'étape. Chaque distribution peut être installée en « dual boot ». Ainsi, à chaque démarrage, vous pourrez choisir d'utiliser soit Linux, soit Windows.

#### VOUS ÊTES NÉOPHYTE

Dans ce cas, mieux vaut vous adresser à un expert.

**1 Faites appel à un assembleur spécialisé** Il en existe certainement un près de chez vous, sinon recourez au service d'un professionnel en ligne. Vous aurez la possibilité soit d'acheter un PC neuf ou d'occasion déjà équipé, soit de faire installer Linux sur n'importe quel ordinateur. Chez Linux Shop, cette prestation coûte 79,99 € TTC, hors frais de port, avec une assistance de six mois incluse.

**2 Inscrivez-vous dans un club Linux** Partout en France, des associations proposent de vous faire découvrir Linux et de vous orienter dans l'univers du logiciel libre. Une liste est disponible sur Aful.org/gul, par exemple. Des *install parties* sont aussi organisées régulièrement : chacun peut y trouver de l'aide pour installer Linux sur sa machine. Vous serez conseillé, mais vous devrez mettre les mains dans le cambouis.

# PRIX À LA CONSOMMATION —

## De gros écarts entre supermarchés

Faire ses courses ne coûte pas le même prix selon l'enseigne de grande distribution. Dans un contexte d'inflation, la différence peut s'avérer non négligeable, d'après le classement établi par l'UFC-Que Choisir.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **MARINE PERIER-DULHOSTE**



**A**près la baguette de pain à 0,29 €, on a le kilo de côtes de porc à 1,69 €, et celui du jambon blanc à 1,85 € ! Le distributeur Michel-Édouard Leclerc a suscité une nouvelle polémique dès le début de l'année en annonçant ces rabais dans ses magasins durant tout le mois de janvier. Ces faibles montants ne sont pas viables pour les filières agricoles, qui se sont une nouvelle fois insurgées contre la politique du « prix le plus bas » chère au patron breton. Cette provocation intervient en pleines négociations commerciales annuelles entre les chaînes de la grande distribution et leurs fournisseurs, compliquées par la flambée des cours des matières premières. Toutefois, quoi que l'on pense de cette stratégie, les consommateurs, eux, voient ces promotions d'un bon œil, en particulier dans le contexte actuel.

### Les produits alimentaires également touchés

Car l'inflation, indéniablement, est de retour. Elle a commencé par l'explosion des prix de l'énergie l'année dernière. La facture moyenne d'un ménage chauffé au gaz a ainsi bondi de 53 % entre décembre 2020 et décembre 2021,

selon le comparateur énergie de l'UFC-Que Choisir<sup>(1)</sup>. Pour le tout-électrique, elle a augmenté de 10 %. Les aliments ainsi que les produits d'hygiène et d'entretien ont été relativement épargnés dans un premier temps ; ils n'ont enregistré « que » 1,8 % de renchérissement en 2021, d'après notre suivi des prix en grandes surfaces. La majoration des coûts des matières premières a fini cependant par se répercuter dans les linéaires, doucement mais sûrement. Cette tendance haussière pourrait s'accélérer en 2022, les distributeurs préparant les esprits depuis des semaines via des déclarations dans la presse et les réseaux sociaux.

### Des pistes pour payer moins

Il est possible néanmoins de limiter l'impact sur son porte-monnaie en se restreignant, en optant pour d'autres circuits (vente directe, vrac, etc.), mais aussi en choisissant judicieusement son supermarché. Car le ticket de caisse peut fluctuer de façon importante de l'un à l'autre. Une enquête de terrain, menée en septembre 2021 par les bénévoles des associations locales de l'UFC-Que Choisir, montre que le prix d'un panier de 98 produits courants varie de 60 € en moyenne entre l'enseigne la moins onéreuse et celle la plus chère (lire l'infographie ci-contre). E.Leclerc confirme sa place de « casseur de prix », et pas juste pour la baguette : dans son magasin, le caddie de nos enquêteurs s'élève à 348 €. Ceux d'Intermarché (356 €), de Colruyt (363 €)

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

**D**u 11 au 25 septembre 2021, des enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont relevé les prix dans **1006 magasins** de métropole des huit principales enseignes de la grande distribution (Auchan, Carrefour, Casino, Cora, Colruyt, E.Leclerc, Intermarché et Système U). Les prix ont aussi été collectés sur les **4 885 sites drives** de ces chaînes. Notre panier était composé de **98 produits** de marques nationales et de distributeurs (frais non laitiers, laitages, épicerie sucrée, épicerie salée, boissons, surgelés, hygiène).

et de Système U (365 €) suivent de près. À l'autre bout du classement, c'est Casino qui pratique les tarifs les plus élevés (408 €), soit 17 % de plus que E.Leclerc. Cette hiérarchie se décline dans les différents rayons. Que soit pour le frais, les produits laitiers, l'épicerie sucrée et salée, les boissons, les surgelés ou les produits d'hygiène, Casino affiche les prix les plus hauts, tandis que E.Leclerc est meilleur marché, à égalité avec Colruyt sur l'hygiène et les surgelés, et talonné par Intermarché sur le reste. Attention, les différents points de vente d'un même groupe peuvent ne pas appliquer la même grille tarifaire. Nos bénévoles ont constaté un écart de 19 € maximum d'un

**Les points de vente d'un même groupe n'affichent pas toujours les mêmes prix**





Cora à l'autre pour une même liste de courses. Une différence qui explose chez Casino (107 €) et Carrefour (101 €).

### Inégalités régionales

Le coût d'un chariot dépend aussi de la situation géographique des grandes surfaces. Par exemple, Rennais et Niçois ne déboursent pas la même somme pour des produits identiques. Vous payez moins dans les régions de la façade ouest (Bretagne, Pays de la Loire, Nouvelle-Aquitaine) que dans le reste de la France, probablement en raison d'une forte implantation de E.Leclerc dans son fief historique du Grand Ouest. Viennent ensuite le Nord, l'Est et le Centre. Sans surprise, c'est en Île-de-France et dans le Sud (Paca) que l'on dépense le plus. Parmi les magasins examinés, la palme du caddie le moins cher (328 €) revient à deux E.Leclerc, l'un installé dans le Centre, l'autre dans les Hauts-de-France. À l'inverse, dans un Casino de Montpellier (Hérault), il grimpe à 460 €, soit 40 % de plus ! ♦

(1) [Quechoisir.org/comparateur-energie-n21201](http://Quechoisir.org/comparateur-energie-n21201).

## Drives ou magasins, pas besoin de choisir

Les consommateurs, bien qu'attachés aux commerces physiques, ont accru la part de leurs achats en ligne depuis le premier confinement et la crise sanitaire. Les distributeurs ont-ils profité de cet engouement ? Selon notre enquête, il n'en est rien : les prix restent équivalents entre le point de vente et le drive associé. Une exception notable, cependant, concernant l'enseigne Casino : le même panier y coûte, en moyenne, 9 % moins cher en drive (371 €) qu'en grande surface (408 €). Une différence qui peut s'expliquer par sa stratégie sur l'e-commerce

alimentaire. La chaîne propose des tarifs identiques pour tous ses drives de supermarchés et d'hypermarchés de France métropolitaine – excepté en Île-de-France –, via un site de commande unique qui affiche des prix volontairement un peu plus bas qu'en magasin.

➔ **Pour faire vos courses au meilleur coût près de chez vous, n'hésitez pas à consulter notre carte interactive. Elle compare 4 000 drives et est mise à jour tous les mois : [quechoisir.org/carte-interactive-drives-n21243](http://quechoisir.org/carte-interactive-drives-n21243)**

# EHPAD

## Comment attaquer en justice

Des familles saisissent la justice à la suite de la médiatisation de la maltraitance dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées. Quelles procédures envisager ?

— Par **ÉLISA OUDIN**

**L**a sortie du livre *Les fossoyeurs*, de Victor Castanet (Fayard), a braqué les projecteurs sur la maltraitance dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (Ehpad). Des familles décident d'intenter des actions en justice. Mais quelle procédure choisir et quels objectifs se fixer ? Anne-Sophie Ramond, avocate spécialisée en droit de la responsabilité et en action de groupe, nous éclaire.

### ➔ Au pénal

La responsabilité pénale des Ehpad peut être engagée sur le fondement de l'article 121-2 du Code pénal (*« Les personnes morales [...] sont responsables des infractions commises [...] par leurs organes ou représentants »*). À la lumière des récentes révélations, l'homicide involontaire, la mise en danger de la vie d'autrui ou encore la non-assistance à personne en danger (art. 221-6, 223-1 et 223-6 du code précité) pourraient être invoqués. Dans le passé, les plaintes déposées sur ces bases juridiques ont, toutefois, reçu un accueil mitigé. Certaines ont donné lieu à instruction et condamnation, parfois à des peines d'emprisonnement. En 2011, par exemple, le tribunal correctionnel de Bordeaux (33) a infligé quatre mois de prison avec sursis et 10 000 € d'amende pour maltraitance à une ex-directrice de maison de retraite. Plusieurs personnels avaient témoigné de soins délivrés avec un manque d'hygiène ou accompagnés de violences. À Mâcon (71), en 2018, un agent hospitalier a été reconnu coupable de maltraitance. Il avait été filmé en train de gifler une pensionnaire atteinte de la maladie d'Alzheimer. Mais

beaucoup de dossiers n'ont jamais abouti. C'est le cas de la procédure ouverte, en 2008, par le parquet de Meaux (77), à la suite du reportage sur une structure francilienne diffusé dans l'émission « Les infiltrés » (France 2). On peut aussi citer les plaintes de familles de proches décédés du covid en Ehpad qui n'ont donné lieu à aucune mise en examen.

### ➔ Au civil

Les actions menées au civil sont plus rapides et davantage couronnées de succès. Ce que l'on recherche ici, c'est seulement une indemnisation (dommages-intérêts) du préjudice subi par les victimes ou, indirectement, par leur famille. La responsabilité civile peut être mise en cause pour non-respect de dispositions du contrat. Orpea s'engage ainsi expressément à fournir un confort hôtelier, une restauration et des soins de qualité. Or, selon l'enquête de Victor Castanet, ces services n'auraient pas été vraiment rendus. Il est possible de soulever la responsabilité contractuelle (art. 1231-1 du Code civil). La maltraitance ou le défaut de soin du pensionnaire sont aussi des faits dont le dommage (matériel ou moral)

entraîne réparation. La famille pourrait par ailleurs se prévaloir d'un préjudice moral (la souffrance d'avoir assisté au dépérissement du proche maltraité). M<sup>re</sup> Anne-Sophie Ramond conseille d'agir à la fois au pénal et au civil : *« Les éléments obtenus dans l'une des procédures font en général progresser l'autre. »*

### ➔ Actions collectives

Plusieurs plaignants se regroupent. Cela ne les empêche nullement d'agir individuellement (mais attention à la prescription qui varie, ici, de trois à six ans). Les contractants directs de l'établissement pour personnes âgées ont la faculté de donner mandat à une association, afin qu'elle exerce une action en représentation conjointe (article L. 622-1 du Code de la consommation) au pénal ou au civil. Autre possibilité : l'action de groupe que pourrait lancer une association agréée de consommateurs contre un ou plusieurs Ehpad. Même si cette procédure fait partie de l'arsenal juridique depuis 2014, il semble malheureusement très difficile de l'envisager pour indemniser les préjudices dans le cadre du scandale des Ehpad. ♦



**Est-il juste et raisonnable de confier nos aînés à des établissements privés dont le but est de générer des profits ? Le scandale Orpea a relancé le débat.**



# CIRCUITS COURTS

## Sur la piste du produit local

Notre carte interactive vous permettra de faire vos courses pour la semaine dans des lieux de vente en circuit court.

— Par **FLORENCE HUMBERT**  
avec **ELSA CASALEGNO**  
et **MARINE PERIER-DULHOSTE**

**E**n plein essor depuis quelques années, les circuits courts bénéficient d'une image favorable. Ils s'inscrivent dans une logique de consommation durable et responsable. D'un côté, les clients retiennent un lien distendu avec la terre; de l'autre, les agriculteurs reprennent la main sur la valorisation de leur production. Apparemment un modèle gagnant-gagnant. Qu'en est-il en réalité? Notre jeu de questions/réponses.

### 1 QU'EST-CE QU'UN CIRCUIT COURT?

Selon le ministère de l'Agriculture, il s'agit de « la vente directe du producteur au consommateur » ou de « la vente indirecte à condition qu'il n'y ait qu'un seul intermédiaire ». Une définition peu restrictive, puisqu'elle ne fixe aucune distance maximale entre le lieu de production et celui de consommation. Un aliment peut donc parcourir des centaines de kilomètres. « Il était difficile d'imposer un périmètre géographique, dans la mesure où tous les territoires n'ont ni la même histoire, ni la même agriculture, ni les mêmes ressources. La distance de 100 kilomètres aurait été pertinente dans certains cas, moins dans d'autres », relativise Yuna Chiffolleau, directrice de recherche à l'Institut national de

recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Dans les faits, la dimension locale est largement privilégiée, compte tenu des coûts de stockage et de transport. Ce qui n'exempte pas le client de rester vigilant. Si, dans le cas de la vente directe, on peut aisément contrôler l'origine d'un produit, c'est moins évident pour les achats en ligne.

### 2 EST-CE UN GAGE DE QUALITÉ?

La réglementation ne fixe aucune contrainte sur les modes de production. Rien n'interdit la culture de tomates en

serre chauffée ni le recours aux intrants chimiques, ni l'usage d'additifs et autres conservateurs dans les aliments transformés. Ce circuit de commercialisation n'est donc pas synonyme de label de qualité. Un constat à nuancer: « Pour attirer les consommateurs, producteurs et transformateurs sont obligés de proposer autre chose que les grandes surfaces, c'est-à-dire des denrées peu ou pas traitées, artisanales, respectant les saisonnalités et récoltées à maturité, constate Yuna Chiffolleau. Il y a cinq fois plus d'exploitants certifiés bio dans les circuits courts, et les trois quarts des agriculteurs ont "écologisé" leurs pratiques. »

>>>



### 3 PRATIQUE ANCIENNE OU INNOVATION ?

>>> Pendant des siècles, les aliments se sont essentiellement échangés en vente directe sur les marchés. Après un déclin au milieu du XX<sup>e</sup> siècle, dû à l'expansion de l'agro-industrie et des hyper et supermarchés, les circuits courts ont connu un renouveau au début des années 1990 avec les marchés paysans, les boutiques à la ferme et les premières associations pour le maintien d'une agriculture paysanne (Amap). *« Échaudés par le scandale de la vache folle, les consommateurs ont ressenti le besoin de se rassurer sur le contenu de leur assiette, en se rapprochant des producteurs », analyse Yuna Chiffolleau. Dans un contexte marqué par des mouvements altermondialistes, les circuits courts pouvaient aussi apparaître comme une forme de résistance au système productiviste, dont on voyait déjà certains impacts négatifs sur l'environnement. »* Depuis, chaque crise sanitaire renforce ce besoin, l'épidémie de covid l'a prouvé une fois de plus. Durant le premier confinement, les circuits courts ont gagné un certain nombre d'adeptes même si, par la suite, une partie est retournée à ses anciennes habitudes.



Aujourd'hui, les circuits courts représentent entre 15 et 20 % du panier alimentaire moyen.

S. ORTOLA/REA



### 4 LA RENCONTRE AVEC LA CLIENTÈLE A-T-ELLE LIEU ?

Si leur part de marché est difficile à évaluer, les circuits courts prennent de l'ampleur, d'autant que le phénomène a fait tache d'huile dans la grande distribution, voire le petit commerce. La clientèle s'est considérablement élargie, incluant, à côté des urbains aisés, des ménages désireux de s'alimenter avec des produits frais de saison, tout en soutenant les agriculteurs de leur région. *« Il y a une dizaine d'années, les circuits courts représentaient 10 % du panier alimentaire moyen. Aujourd'hui, ce chiffre atteint entre 15 et 20 %, soit environ 20 milliards d'euros annuels »,* précise Yuna Chiffolleau. Les producteurs ont, quant à eux,

mesuré l'intérêt de diversifier leurs canaux de distribution : la vente à la ferme leur fournit un complément de revenus non négligeable et maintient un lien avec le reste de la population. En 2010, elle concernait un agriculteur sur cinq ; 10 ans plus tard, c'est un sur quatre.

### 5 CES CANAUX DE VENTE SONT-ILS PLUS CHERS ?

*« À qualité égale, les aliments bruts vendus à la ferme et sur les marchés de plein vent coûtent, en moyenne, moins cher que dans les grandes surfaces »,* déclare Yuna Chiffolleau. À l'inverse, pour les produits transformés, la situation semble un peu moins favorable aux circuits courts. Encore faut-il comparer ce qui est comparable, les processus de fabrication artisanale n'étant pas les mêmes que dans l'industrie et les économies d'échelle, impossibles. Autre constat, les denrées agricoles étant tributaires

des aléas climatiques, les variations de prix en circuit court peuvent être bien plus sensibles que dans la grande distribution, qui a toute liberté de se fournir ailleurs en fonction des cours du marché. *« Toutefois, les consommateurs doivent rester vigilants face à des tarifs anormalement élevés, notamment sur les sites de vente en ligne, qui appliquent parfois des marges excessives »,* indique Yuna Chiffolleau. Cette dernière recommande *« les plateformes animées par les agriculteurs ou portées par les acteurs de l'économie solidaire, qui réduisent leur commission, voire n'en prennent aucune ».*

### 6 EST-CE CONCILIABLE AVEC LA GRANDE DISTRIBUTION ?

Mettre en avant des *« produits frais, agricoles et locaux »*, voilà l'engagement pris par la grande distribution, via une charte signée sous la houlette du ministère de l'Agriculture. Cependant, ces



## LA BONNE MESURE

31 rue de la Libération 21240 TALANT

Magasin bio

Tél. : 03 45 62 23 22

Distance 5 km  
www.epicerie-labonnesure.fr  
@EpicerieLaBonneMesure

Lundi Fermé  
Mardi 08:00-19:00  
Mercredi 08:00-19:00  
Jeudi 08:00-19:00

Vendredi 08:00-19:00  
Samedi 08:00-19:00  
Dimanche Fermé



Signalez-nous une erreur

## UNE CARTE INTERACTIVE

Faire ses courses en circuit court plutôt qu'au supermarché, c'est possible ! À condition d'y trouver un choix de produits assez large, afin de remplir le frigo pour sept jours. En partenariat avec l'Inrae<sup>(1)</sup>, l'UFC-Que Choisir a recensé les lieux de vente répondant à ce besoin. Ont été sélectionnés les magasins physiques ouverts au moins deux journées par semaine et dans lesquels un client peut acheter des articles au détail et sans précommande. Ces boutiques doivent proposer une offre assez variée (fruits et légumes, ainsi que deux autres catégories de produits au minimum) et écouler au moins 70 % de leurs fruits et légumes en circuit court (l'assortiment étant, par exemple, complété auprès de grossistes).

➔ Une carte interactive est en accès libre sur le site de l'UFC-Que Choisir, à l'adresse <http://ufcq.link/circuitcourt611>

Elle permet de trouver les points de vente correspondant à nos critères. Y figurent : magasins de producteurs et ceux de la ferme, casiers fermiers, commerces de produits locaux, boutiques vrac, bio ou de coopérative agricole, épiceries participatives ou sociales et solidaires. Face à la multitude d'initiatives qui fleurissent, cette carte n'a pas la prétention d'être exhaustive. Elle sera enrichie au fil du temps. Par ailleurs, des circuits de commercialisation ont été écartés car ne correspondant pas aux critères : producteurs en vente directe sans local dédié et drives fermiers, Amap ; plateformes d'achat en commun et de distribution (La ruche qui dit oui !, Kelbongoo !, Locavor, Cagette.net, etc.) et groupements d'achat en commun (Réseau vrac), qui fonctionnent par adhésion ; et, enfin, marchés de producteurs.

(1) Avec la collaboration du Réseau mixte technologique (RMT) Alimentation locale.

bonnes intentions se heurtent à la logique même des supermarchés, dont les approvisionnements sont centralisés à l'échelle nationale afin d'obtenir les prix les plus bas. L'achat en direct de certains aliments auprès d'agriculteurs locaux reste donc à l'initiative de chaque magasin et dépend avant tout de la stratégie du manageur... Face à la masse des références issues de l'industrie agroalimentaire, le local ne représente en général qu'un infime pourcentage de l'assortiment et risque de n'être qu'un faux nez marketing.

## 7 L'ENVIRONNEMENT EST-IL MIEUX RESPECTÉ ?

Les spécialistes peinent à s'accorder, d'autant qu'une étude publiée l'an dernier par des scientifiques européens a semé le doute. Elle conclut que les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées par le transport des produits en circuit court seraient 80 % plus élevées qu'en grande distribution. En cause,

l'acheminement de petites quantités sur de longues distances. Pourtant, il ne faut pas conclure trop vite que les circuits courts sont néfastes pour la planète. La grande diversité des canaux de distribution et de pratiques plus ou moins optimisées empêche de généraliser, estime l'Agence de la transition écologique (Ademe) dans un avis de 2017. Le transport (environ 10 % des émissions de GES d'un aliment) ne constitue pas le seul critère, il faut étudier l'ensemble du cycle de vie : production, transformation, conditionnement, mais également empreinte carbone du lieu de vente (supermarchés ou centres commerciaux avec leurs parkings). Certes, les circuits courts ont une grande marge de progression. Néanmoins, aujourd'hui, « notamment grâce aux nouvelles technologies numériques, beaucoup de choses s'inventent comme le regroupement des achats ou la mutualisation des tournées », remarque Yuna Chiffolleau. Toutes ces initiatives vont dans le bon sens, à condition, bien sûr, que les circuits courts gardent leur dimension humaine. ♦

## GRANDE DISTRIBUTION

### Produits en promo introuvables

Toutes les semaines, Intermarché annonce des super promotions dans ses points de vente, par courrier ou sur son site internet : « Troisième boîte de capsules de café L'Or à 0 € » ; « Second paquet de jambon de Paris Monique Ranou à - 68 % » ; « 30 % de remise immédiate sur tout Kara »... Or, à chaque fois que je souhaite en profiter, les articles concernés ne sont plus disponibles en rayon ou se retrouvent en rupture de stock 30 minutes après l'ouverture de la grande surface. Sur place, quand j'interroge les employés de l'enseigne, on me répond presque systématiquement que soit le magasin n'a pas obtenu de grandes quantités des produits en promo, soit qu'il n'en recevra pas du tout, soit encore qu'il est trop tard pour en recommander, l'offre se terminant bientôt. Dernier exemple en date : je n'ai jamais trouvé le lot de 12 paquets de coquillettes proposé à 6,75 € au supermarché du Thillot (88). C'est trop récurrent pour que cela soit le fruit du hasard ! ♦

J.-C. Chabot, par courriel



DESSINS HÉRVÉ PINEL

## TÉLÉPHONIE

### Nouvelle option payante, acceptation présumée

SFR m'a proposé, par e-mail, d'ajouter l'option « appels vers l'Europe » à mon forfait pour 3 € de plus par mois. Sans action de ma part, cette hausse tarifaire sera appliquée sur ma prochaine facture. J'ai la possibilité de m'y opposer mais, dans cette hypothèse, je dois suivre une procédure compliquée. Il serait plus simple de pouvoir accepter ou refuser cette offre en cliquant sur un lien. Beaucoup d'abonnés vont se retrouver avec des mensualités plus importantes faute de n'avoir pas bien lu le message. Ou parce qu'ils auront oublié d'effectuer la démarche nécessaire. ♦

Dominique Blanchard, par courriel



## FRAIS DE DOUANE

### Ce n'est vraiment pas un cadeau !

Dernièrement, mon amie a reçu un colis d'une valeur de 9 € envoyé de Suisse et portant la mention « cadeau ». La Poste lui a demandé de régler 10 € de « frais de douane ». J'ai lu qu'ils n'étaient pas applicables aux marchandises expédiées d'un pays tiers vers l'Union européenne (UE) dès lors qu'il s'agit de présents. Qu'en est-il ? ♦

A.J., par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Un colis adressé d'un pays tiers vers un État de l'UE entre particuliers est exonéré de droits de douane sous conditions (art. 25 à 27 du règlement CE n° 1186/2009 du 16/11/2009). D'abord, la valeur de l'envoi ne dépassera pas 45 €. Ensuite, il faut qu'il présente un caractère occasionnel et que les biens contenus dans le paquet soient réservés à un usage personnel ou familial excluant toute intention d'ordre commercial. Il ne doit donc y

avoir aucune transaction financière entre l'expéditeur et le destinataire. Dans votre cas, il semble que La Poste ait exigé l'acquittement de frais de gestion (« frais de douane »). Elle les applique dès lors qu'elle réalise une prestation de dédouanement. Invitez votre amie à contacter le service client afin d'obtenir des explications sur la perception des 10 €. Faute de réponse satisfaisante, elle pourra saisir le service recours, puis le médiateur de l'entreprise postale.



## PERMIS DE CONDUIRE

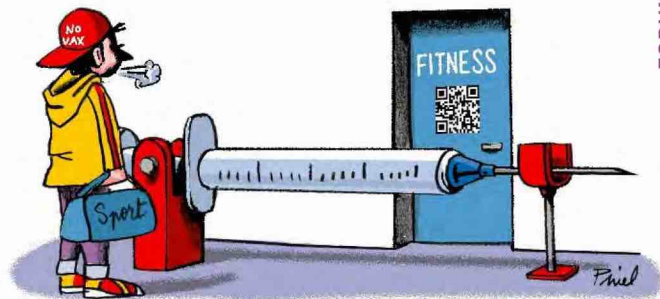
### Païement en espèces exigé

Mon fils a récemment passé son permis de conduire. L'auto-école lui a remis une liste de documents à fournir pour sa fabrication et lui demande un versement de 30 € en espèces. Est-ce normal ? ♦

Valérie P., Montélimar (26)

## LA RÉPONSE DE Q&C

L'auto-école n'est pas autorisée à imposer à votre fils un seul mode de paiement. Une telle pratique pourrait être jugée abusive (art. L. 212-1 du Code de la consommation). Afin de vérifier si cette somme est due et de déterminer à quoi elle correspond, conseillez-lui de relire son contrat d'enseignement de la conduite, lequel précise obligatoirement le tarif des prestations de l'établissement (art. 3, annexe du décret n° 2020-142 du 20/02/2020). Incitez-le également à se rendre sur le site [Ants.gouv.fr](https://ants.gouv.fr) pour savoir quels documents et/ou frais sont exigés lors de la demande de fabrication du permis de conduire. En l'absence de justification, votre fils est en droit de refuser de régler les 30 € réclamés (art. 1353 du Code civil).



## Jouer la montre

### COVID-19

### Pas de passe sanitaire, pas de sport

Je suis abonné à une salle de fitness Basic-Fit à laquelle je n'ai désormais plus accès, puisque je ne dispose pas d'un passe sanitaire. Je souhaite donc mettre un terme à mon contrat. L'établissement s'y oppose parce que la non-présentation de ce document n'est pas un motif de résiliation. Que faire ? ♦

Chantal M., Paris (75)

## LA RÉPONSE DE Q&C

Le passe sanitaire ne suffit plus pour qu'une personne de 16 ans et plus puisse accéder à un club de sport. Depuis le 24 janvier, un passe vaccinal ou, notamment, un certificat de rétablissement adapté selon les normes en vigueur (art. 47-1 I et II 1°/h du décret n° 2021-699 du 01/06/2021 modifié par le décret n° 2022-51 du 22/01/22) est requis. Être dans l'impossibilité de présenter un passe sanitaire ou vaccinal, ou ne pas le vouloir, ne constitue pas un motif de

résiliation de votre contrat. En effet, il ne s'agit pas d'une modification des conditions générales imposée par le gestionnaire de la salle de fitness. Celui-ci ne fait que vérifier que vous respectez la réglementation, comme cette dernière l'y contraint. Tentez un arrangement à l'amiable avec le professionnel (report de l'abonnement, par exemple) puisque vous n'avez pas le droit de l'obliger à renoncer au paiement des échéances que vous vous étiez engagée à lui régler.

## ASSURANCE HABITATION

### Une résiliation après sinistres

Depuis neuf ans, je suis client de la Maaf. J'ai souscrit auprès de cette compagnie des assurances multirisque habitation et auto. Celle-ci a résilié mon contrat habitation fin 2021 parce que j'ai été victime d'un cambriolage en 2018, puis d'une tentative de vol en 2020. À part ces deux sinistres, je n'en ai jamais déclaré aucun autre. Aujourd'hui, je suis donc à la recherche d'un nouvel assureur pour mon logement. Et c'est la croix et la bannière ! Tous ceux que j'ai contactés jusqu'à présent refusent de me couvrir et j'en ignore la raison. Certes, ils en ont le droit mais, pour ma part, je trouve cette situation bien injuste. En quoi suis-je responsable des dommages que j'ai subis ? ♦

André Marchive, Eysines (33)

## CHAUFFAGE

### Un vendeur de mauvais poêles

En décembre 2021, j'ai acheté en magasin un poêle à pétrole. Le commerçant m'a assuré qu'il était inodore. Or, à l'allumage et à l'extinction de l'appareil, une forte odeur se dégage, m'obligeant à tout aérer chez moi. Le vendeur a refusé de le reprendre car je m'en suis servi. Dans une telle situation, avais-je un droit de rétractation ? ♦

**Dominique Borriglione**, Nice (06)

## LA RÉPONSE DE Q C

Lorsque vous achetez un bien au comptant dans un magasin, vous ne disposez pas d'un droit légal de rétractation. La vente est dite « ferme » si vous payez la totalité du prix de l'article (art. 1583 du Code civil). Toutefois, certains commerçants vous permettent, à titre commercial, de changer d'avis et vous remboursent sous certaines conditions. Concernant votre affaire, vous avez le droit de demander au vendeur, par courriel ou par lettre recommandée avec AR, qu'il reprenne le poêle. La raison ? Vous ne pouvez pas le faire fonctionner à cause de l'odeur qu'il dégage, contrairement à l'information qu'il vous a donnée (art. 1137 du code précité, art. L. 111-1 et anciens art. L. 217-5 et L. 217-10 du Code de la consommation \*). À titre amiable, proposez-lui d'échanger l'appareil par un autre modèle. Si le litige persiste, n'hésitez pas à vous rapprocher d'une association locale UFC-Que Choisir.

\* Pour les contrats conclus avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Lire aussi p. 65.

### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

### OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652

## LOCATION DE VOITURES

### Le coup de la rayure

J'ai loué une voiture dans un centre E.Leclerc. Le distributeur me reproche de l'avoir rayée. Il m'a donc débité le dépôt de garantie. Pourtant, je n'ai pas été informé ni du passage de l'expert, ni du prélèvement effectué, ni de son montant. Cette pratique n'est-elle pas abusive ? ♦

**Robert L.**, Meaux (77)

## LA RÉPONSE DE Q C

Mieux vaut toujours inspecter avec le loueur le véhicule, et signaler par écrit les anomalies, car cela conditionne les éventuels recours. À défaut, le client sera considéré comme responsable des dégâts, à moins qu'il ne prouve le contraire (art. 1731 et 1732 du Code civil). Dans votre cas, contester une rayure s'avère donc plus difficile si vous avez signé l'état des lieux de retour. Toutefois, faire supporter le coût d'une réparation sur la seule estimation du professionnel peut être abusif. Il faut exiger une expertise contradictoire (recommandation de la Commission des clauses abusives n° 96-02

du 3/09/1996). États de la voiture à l'appui, démontrez-lui que la dégradation a été commise en dehors de la location. En l'absence de preuves, négociez le chiffrage établi sous l'unique contrôle de E.Leclerc. Enfin, quand bien même l'agence était en droit de réclamer une pré-autorisation sur votre carte bancaire (Rép. min. n° 85662, JOAN du 15/09/2015), opposez-vous à ce prélèvement afin que votre banque vous rembourse. Pour ce faire, cette pré-autorisation ne doit pas indiquer de montant exact, et le débit dépasse ce à quoi vous pouviez vous attendre (art. L. 133-25 du Code monétaire et financier).

## INTERNET

### Connexion impossible

Voilà plus de six mois que j'ai emménagé dans un nouvel appartement et je ne dispose toujours pas de l'Internet fixe, contrairement à la plupart des autres résidents de l'immeuble. À chaque fois que je contacte un opérateur téléphonique, il me demande de patienter. Mon logement étant neuf, il n'a pas été équipé du réseau téléphonique cuivré qui donne accès à l'ADSL. Je dois donc passer par la fibre... qui n'arrive pas. Je n'en peux plus d'attendre ! ♦

**Tabaré Mourou**, par courriel



DESSINS HÉRVÉ PNIEL





## RECYCLAGE

### Collecte et reprise obligatoires ?

Le hard-discounteur Lidl vend du petit électroménager et des piles, mais il ne récupère pas les produits usagés de ce type pour les valoriser. N'est-ce pas une obligation légale ? ♦

Y.B., Fuveau (13)

## LA RÉPONSE DE Q C

La réglementation dispose que les distributeurs, tels que Lidl, doivent collecter et reprendre certains articles usagés. Toutefois, cela dépend de la nature du matériel et de l'achat ou non d'un autre équipement. Concernant les vieilles piles, elles sont reprises gratuitement, sans obligation d'achat, et vous pouvez les déposer en magasin (art. R. 543-128-1 du Code de l'environnement). Du côté des produits électriques et électroniques, les contraintes sont identiques si la surface de vente qui leur est consacrée dépasse 400 m<sup>2</sup>. À l'inverse, peu importe la superficie, dès lors que vous rapportez votre ancien appareil pour le remplacer ou en acquérir un nouveau de même type et en même quantité, le vendeur est tenu de le reprendre (art. R. 541-160, L. 541-10-1<sup>5</sup> et L. 541-10-8 du code précité). En cas de refus injustifié, adressez une réclamation au magasin en lui rappelant la loi. Et n'hésitez à faire part de votre problème sur le site [Signal.conso.gouv.fr](http://Signal.conso.gouv.fr).

## LIVRAISON DE COLIS

### Retour à l'expéditeur

Fin 2021, j'ai expédié un colis par Chronopost. Cette prestation m'a été facturée 166,45 €, dont 5,08 € d'assurance. Moins de 15 jours plus tard, le paquet m'a été retourné sans aucune explication. Au moment où j'écris ces lignes, le transporteur n'a toujours pas donné suite à mes demandes de remboursement des frais d'envoi. Comment dois-je procéder ? ♦

K. M., par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Chronopost n'a pas réalisé sa mission, puisque le colis n'est pas parvenu à son destinataire. Cette inexécution est fautive dès lors que la société ne peut justifier d'un motif d'exonération de responsabilité (refus du paquet par la personne à qui il était adressé; absence, du fait de l'expéditeur, d'un document empêchant son envoi...). Vous êtes alors en droit de prétendre à un dédommagement. La responsabilité de Chronopost est

contractuellement limitée, hors exceptions, à une indemnité qui ne dépassera pas le prix du transport convenu (art. 13 de l'annexe II de l'art. D. 3222-1 du Code des transports et art. 7.1 des conditions générales de vente de Chronopost). Renouvelez votre demande de remboursement. Faute de réponse, sollicitez le médiateur du Groupe La Poste. Vérifiez aussi que l'assurance souscrite contient des garanties applicables à votre situation.



## De quoi tomber dans les pommes !

## ALIMENTATION

### Des framboises au lieu des fraises

L'autre jour, j'ai acheté une pâtisserie emballée dans un hypermarché. En la goûtant, je me suis rendu compte que, si elle était décorée de fraises, à l'intérieur, elle contenait des framboises. Or, l'étiquette apposée sur la boîte portait la mention « fraiser ». Il s'agit certainement d'une erreur de fabrication, cependant elle n'est pas sans danger. En effet, je suis non seulement atteinte d'asthme sévère, mais je souffre aussi d'allergies alimentaires, provoquées notamment par des fruits comme le kiwi ou la mangue. J'ai déjà été hospitalisée pour cela. Quelques heures après avoir mangé un morceau de ce gâteau, des boutons sont apparus et j'ai ressenti une gêne respiratoire. Ce type de bévue peut engendrer de graves conséquences. ♦

Najet Jdaili, Sevran (93)

# L'exposome, un vrai casse-tête

Ce concept, utilisé dans le milieu de la recherche, vise à mieux comprendre ce qui, en dehors de la génétique, influe sur notre santé.

## 1 De quoi s'agit-il ?

L'exposome correspond à l'ensemble des facteurs environnementaux auxquels nous sommes soumis tout au long de notre vie, y compris pendant la période *in utero*, qui peuvent influencer sur notre santé et provoquer l'apparition de maladies. Certains sont liés à notre mode de vie : alimentation, tabac, sédentarité... La qualité de l'air que l'on respire a aussi un impact, tout comme nos conditions de travail, certains salariés pouvant manipuler des toxiques ou exercer en horaires décalés. Les substances nocives, présentes dans les biens de consommation courante, doivent également être prises en compte. Sans oublier les aspects psychologiques tels que le stress, lui-même engendré par des causes diverses (bruit, violences...). Cette liste n'est pas exhaustive et on découvre régulièrement de nouveaux composants de l'exposome.



Alimentation, tabac, alcool, qualité de l'air, conditions de travail... tous ces facteurs environnementaux sont pris en compte dans l'exposome.

## 2 Une myriade de questions

Les chercheurs sont confrontés à de véritables casse-têtes pour différentes raisons.

**# Une multitude de facteurs** Les industriels se servent de 150 000 produits chimiques. Il faut donc inventer des approches qui ne contraignent pas à les étudier un par un, d'autant qu'ils ne sont pas, tant s'en faut, les seuls coupables dans la survenue de pathologies.

**# L'impact des mélanges** Lorsque deux molécules sont présentes simultanément, par exemple dans un aliment, leurs effets risquent de s'additionner mais aussi de se potentialiser, ou alors d'être antagonistes. Des interactions d'autant plus complexes à déterminer qu'elles peuvent dépendre des doses. Au-delà de ces combinaisons dans une même matrice, il faut tenir compte des co-expositions à des « toxiques »

de toute nature, à l'instar des agents chargés de la collecte des ordures qui inhalent des poussières contaminées, sont soumis au bruit...

**# La fenêtre d'exposition** Le moment où les individus sont mis en contact avec les éléments nocifs compte, car il peut modifier la toxicité de ces substances. Ainsi, une exposition pendant l'enfance à des perturbateurs endocriniens fera davantage de dégâts qu'à l'âge adulte.

**# Des conséquences retardées** La toxicité chronique résulte de l'exposition à de faibles quantités pendant une durée plus ou moins longue. Les effets apparaissent donc en général plus tard. Citons le cas d'ouvriers qui ont utilisé un produit dangereux durant un certain temps et qui déclarent, plusieurs années après leur retraite, une affection associée.

## 3 Des objectifs divers

Mieux connaître l'exposome vise à améliorer notre santé par différents biais. Lorsqu'il est établi qu'une substance est trop problématique, il est possible de l'interdire ou, du moins, de l'encadrer. La réglementation peut aussi intervenir pour modifier certaines façons de procéder, comme ne pas soumettre au travail de nuit un même employé trop longtemps. La communication en matière de santé publique en tirerait en outre profit. Par exemple, aujourd'hui, on sait qu'il faut consommer cinq fruits et légumes par jour, mais les résultats de recherches publiés sur les pesticides risquent d'inciter à se détourner des végétaux. Mieux comprendre le poids respectif des différents facteurs permettrait de délivrer des messages plus précis.



## CONFORMITÉ

## La garantie gagne du terrain

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, la garantie légale de conformité de deux ans s'applique à de nouveaux produits et services.

## À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

Ne confondez pas la garantie légale de conformité avec les garanties commerciales, payantes ou non, proposées par les distributeurs. Gratuite et obligatoire, celle-ci protège le consommateur contre les éventuelles défaillances d'un produit ou d'un service. En application de deux directives européennes retranscrites dans le droit français, elle a été étendue, le 1<sup>er</sup> janvier 2022, aux biens et prestations numériques. Vous pouvez donc la faire jouer si vous constatez un défaut sur un film acheté en VOD (vidéo à la demande), un jeu en ligne ou encore dans le fonctionnement d'un site auquel vous êtes abonné.

## DEUX ANS DE COUVERTURE

Vous avez 2 ans pour l'invoquer (12 mois s'il s'agit d'articles d'occasion). Ce délai court à compter de la livraison. Les dysfonctionnements ou les anomalies

qui apparaissent durant cette période « sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire ». Autrement dit, si le professionnel veut s'exonérer de sa responsabilité, il doit démontrer que l'utilisateur a commis une faute ou que le vice est inexistant.

## RÉPARATION, ÉCHANGE OU REMBOURSEMENT

Lorsque le défaut de conformité est avéré, demandez au vendeur la réparation ou l'échange du produit dans un délai raisonnable. Ces solutions ne sont pas possibles (trop coûteuses, trop compliquées...) ? Réclamez le remboursement ou une réduction du prix. Autre nouveauté, cette année : si le commerçant refuse de remettre en état ou de

remplacer l'article, il faudra qu'il le justifie par écrit. Cette mesure vise à encourager l'économie circulaire (pour protéger notre environnement en évitant la surconsommation) et elle s'accompagne d'autres dispositions : par exemple, les garanties commerciales sont suspendues durant la période de réparation de l'appareil et sont ensuite prolongées d'autant ; les fabricants doivent fournir aux réparateurs les pièces détachées sous 15 jours, contre 2 mois auparavant...



## PACS

## Séparation ou indivision ?

À la signature d'un pacs, les partenaires doivent décider du régime qui encadrera le patrimoine acquis durant leur union.

## UNE ALTERNATIVE

Les partenaires peuvent décider du régime auquel seront soumis les biens acquis pendant leur pacte civil de solidarité (pacs). Dans leur convention, ils adoptent soit la séparation, soit l'indivision. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, c'est la première qui s'applique automatiquement, sauf s'ils optent, donc, pour la seconde. Un choix qui se fait en fonction de sa situation personnelle, des projets de vie...

**# Séparation** Vous possédez chacun les biens que vous acquérez ou recevez par donation ou succession. Vous avez ainsi le droit de les administrer et les gérer librement. Cependant, si un partenaire ne parvient pas à prouver qu'il a la propriété



exclusive d'un meuble par exemple, ce dernier sera réputé appartenir aux deux parties (moitié chacun). Il est, par conséquent, essentiel de garder les preuves d'achats, des dons reçus...

**# Indivision** Avec ce régime, tous les biens achetés ensemble ou séparément vous appartiennent indivisément par moitié.

## SI LE PACS EST ROMPU

À la dissolution du contrat (d'un commun accord ou par la volonté d'une seule partie), le couple procède lui-même à la répartition des biens, conformément au régime adopté lors de la signature de convention de pacs. Toutefois, partager son patrimoine à l'amiable ne signifie pas le faire en tête à tête ! S'il y a de l'immobilier, vous devrez recourir à un notaire. En cas de conflit, l'intervention d'un juge se révélera nécessaire, et l'assistance d'un avocat, obligatoire.

**➔ Retrouvez plus d'informations sur le sujet dans le n° 131 de Que Choisir Pratique sur les droits de la famille. En kiosque à partir du 1<sup>er</sup> mars (6,95 €).**

## 5 gestes simples pour réduire notre empreinte numérique

Internet, smartphones, PC, etc. facilitent notre vie quotidienne mais s'avèrent désastreux pour la planète. Et si on tentait de freiner la catastrophe ?

— Par **CAMILLE GRUIER**

**V**ous possédez sans doute un smartphone, un ordinateur, une box internet, un téléviseur... Chaque jour, vous envoyez des e-mails, naviguez sur le Web, regardez un film et, peut-être, jouez-vous aussi. Bonne nouvelle, vous êtes normal ! C'est le sens de l'histoire. Mauvaise nouvelle, tous ces objets et services sont néfastes pour la planète. Attention, minute catastrophe. On parle souvent des émissions de gaz à effet de serre. Le numérique représente, c'est vrai, 2 % de l'empreinte carbone en France, et on s'attend à ce que ce taux grimpe à 6,7 % en 2040. L'impact environnemental du secteur va cependant bien au-delà : épuisement des ressources abiotiques (énergies fossiles, minéraux, métaux), utilisation massive d'eau... Sans parler de la consommation électrique : 48,7 TWh/an, soit 10 % de celle de la France, rien de moins ! La lecture de la documentation<sup>(1)</sup> qui nous a inspiré cette page a quelque chose de très déprimant. Mais ne nous avouons pas vaincus !

### 1 Prolongez la vie de vos appareils

**Faites durer le plaisir !** De l'extraction minière des composants à la phase d'utilisation, en passant par l'assemblage dans des contrées lointaines, le transport vers les points de vente et la gestion des déchets, le cycle de vie des équipements numériques est gourmand en ressources et en énergie, et donc « planétophage ». Prenez soin de vos appareils avec une coque sur votre téléphone et une housse pour votre tablette par exemple. Et s'ils tombent en panne, n'hésitez pas à les faire remettre en état. Certes, l'indice de réparabilité, qui attribue une note de 1 à 10 à certains produits en fonction de leur caractère réparable, a des faiblesses. Mais il donne tout de même une indication.

### 2 Achetez reconditionné

**C'est dans les vieux pots...** Un smartphone reconditionné, c'est 82 kg de matières premières en moins qui sont extraites. Faites le tri parmi les vendeurs (nos conseils sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)) et foncez. D'autant que vous réaliserez des économies. Sur ce marché, on commence à dégoter des ordinateurs, des tablettes, etc. Une offre à envisager.

### 3 Évitez les messages inutiles

**Je ne vous dis pas merci, mais le cœur y est** Un e-mail, ça n'a l'air de rien. Chaque courriel, chaque message sur WhatsApp ou Messenger, chaque post Facebook ou Instagram induit pourtant des communications entre plusieurs serveurs situés tout autour du globe. Réduisez vos échanges au minimum, inutile d'accuser systématiquement réception ou de remercier votre interlocuteur.

### 4 Réduisez le stockage

**Il est bien chargé, le nuage** Aaaaah le cloud, cet espace impalpable et mystérieux, niché quelque part au-dessus de nos têtes ! On y envoie ses photos, ses films ou ses documents, pour les retrouver depuis n'importe quel appareil connecté à Internet. C'est vraiment pratique. Or, tout fichier prend de la place sur un serveur, tout téléchargement consomme de l'énergie. Limitez votre usage à l'essentiel. La bonne vieille clé USB est plus ringarde, mais elle pollue moins.

### 5 Éteignez vos appareils

**Rideau sur la box** En veille, une box internet ou un décodeur consomme de l'électricité. Débranchés, pas du tout. Grâce à une multiprise dotée d'un interrupteur, vous couperez tout avant de vous coucher.

(1) Sources : « Évaluation de l'impact environnemental du numérique en France », Aderne et Arcep, janvier 2022 ; Tendre vers la sobriété numérique, par Frédéric Bordage, Actes Sud, octobre 2021 ; « Réduire l'empreinte environnementale du numérique », rapport du Sénat, janvier 2021.

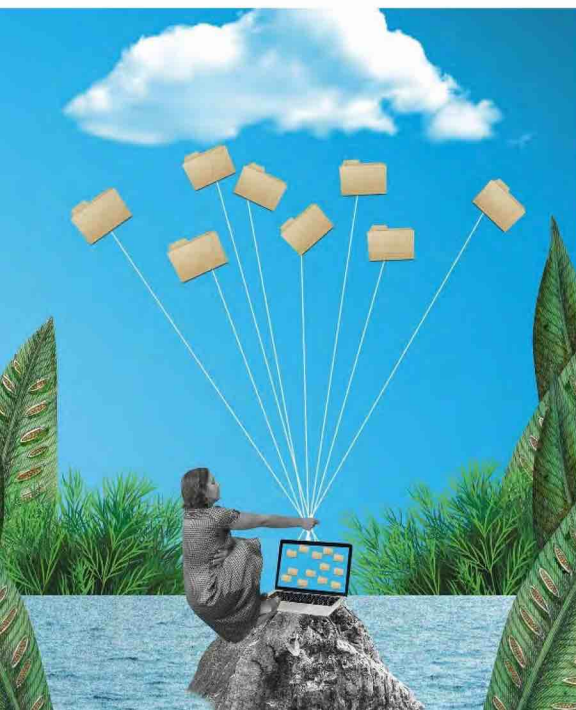


ILLUSTRATION SARAH BOULLAUD



**QUE CHOISIR**

## QUE CHOISIR



N° 607

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 162

## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 127

## QUE CHOISIR SANTÉ



Nº 165

## Pour conserver tous vos numéros



**9.50 €**

La reliure  
**QUE CHOISIR**  
**SANTÉ**

## Pour commander

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

## QUE CHOISIR

**Service Abonnements**  
45, avenue du Général-Leclerc  
60643 CHANTILLY CEDEX

## BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
-------------------	---------------	-----	--------------

## QUE CHOISIR

Nº 607 <input type="checkbox"/>	Nº 608 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
Nº 609 <input type="checkbox"/>	Nº 610 <input type="checkbox"/>	4,80 €		

## QUE CHOISIR ARGENT

Nº 162 <input type="checkbox"/>	Nº 163 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
Nº 164 <input type="checkbox"/>	Nº 165 <input type="checkbox"/>	4,95 €		

## QUE CHOISIR PRATIQUE

Nº 127 <input type="checkbox"/>	Nº 128 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
Nº 129 <input type="checkbox"/>	Nº 130 <input type="checkbox"/>	6,95 €		

## QUE CHOISIR SANTÉ

Nº165 <input type="checkbox"/>	Nº166 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
Nº167 <input type="checkbox"/>	Nº168 <input type="checkbox"/>	3,90 €		

## LES RELIURES

Reliure <i>Que Choisir</i>	10 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>	9.50 €		

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) .....	1 article :	1,50 €
	2 articles et plus :	2 €

## MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M, ☐ M<sup>me</sup>

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal      Localité 

Je joins mon règlement

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

Nº \_\_\_\_\_

Date de validité 

--	--	--	--

 Signature \_\_\_\_\_

Offre valable en France métropolitaine.

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

# À découvrir en kiosque à partir du 1<sup>er</sup> mars

EXPERT - INDÉPENDANT - SANS PUBLICITÉ

# QUE

# CHOISIR

## pratique

Numéro 131 • Mars 2022 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

# FAMILLE(S)

- Traditionnelle
- Monoparentale
- Recomposée
- Homoparentale



2022

**PROTÉGER,  
TRANSMETTRE**  
**Faites  
les bons choix!**