

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

**TESTS
LABO**



- **ASPIRATEURS
TRAÎNEAUX**
- **TABLES À
INDUCTION**
- **FILETS DE
POULET**
- **TABLETTES
TACTILES**

Antivirus
Les plus
protecteurs

DOM avion: 6 € - TOM: 720 XPF

L 12260 - 622 - F: 4,80 € - RD



La Poste
On achève
bien le courrier...



ACHATS EN LIGNE

**Réfléchissez
avant de
cliquer!**



LES IMPACTS CACHÉS

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



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

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

► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 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



RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
0143 48 55 48. quechoisir@quechoisir.org

Yves Martin, Élisabeth Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction**: Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Ont collaboré à ce numéro**: Luna-Rose Durot, Albert Zugmeyer • **Conception graphique**: Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette**: Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo**: Catherine Métayer • **Infographie/maquette web**: Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanlard • **Documentation**: Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, 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), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stiemer • **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric • **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines**: Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Dominique Sarmiento Lopez, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghazlan (directeur) • **Informatique**: Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel • **DIFFUSION/PROMOTION** • Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarninh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle • **Courrier**: Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Esslin, Rachelle François, Jade Legrand, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements**: Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 0155 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs**: MP Conseil • **Tarifs**: 1 an, soit 11 numéros: 46 €; 1 an + 4 hors-séries: 64 €; 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-Amandine Stévenin – **Trésorier**: Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint**: Arnaud Lajugie – **Secrétaire**: Michel Namy • **Conseil d'administration**: Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Praud, Marie-Christine Radenne, Alain Sanitas, Marina Secall-Bersinger; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby**: Olivier Andraut, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevallard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Matthieu Robin, Maria Roubtsova • **Action politique**: Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives**: Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillemin, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison • **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier: Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



14

Achats en ligne
Ce qu'impliquent nos clics

ZONE ROUGE



24

Timbre rouge
La Poste met le feu aux poudres

34

Filets de poulet
De la bonne chair pour pas cher

LABO QC



48

Électricité solaire
Autoconsommer, est-ce rentable ?



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

Achats en ligne • Ce qu'impliquent nos clics

14



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Glissement de terrain

• Une indemnisation qui s'embourbe

22



ALERTE

Timbre rouge • La Poste met le feu aux poudres

24

Batteries • Une filière à plat

28

Prix du gaz • Inquiétudes sur la fin du tarif réglementé

32



LABO QC

Filets de poulet • De la bonne chair pour pas cher

34

Tables à induction • À chacune ses casseroles

38

Aspirateurs traîneaux • Du balai, les sans sac !

40

Antivirus • Votre PC bien protégé

42

Tablettes tactiles • Un match vraiment serré

44

Perceuses sans fil

46

Testé ailleurs

47



DÉCRYPTAGE

Électricité solaire

• Autoconsommer, est-ce rentable ?

48

Semaine du goût • La désinformation au menu

52

Guerre en Ukraine • Ces sociétés françaises qui restent en Russie

54

Séries TV • Des conventions qui ruinent les fans

57



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Santé • Médecine de proximité

64

Logement • Choisir un double-vitrage phonique

65

Facture de gaz • Comprendre le calcul

65

VOUS AVEZ DEMANDÉ LA POLICE...

66

Laissez tomber !

Le numéro 621 de *Que Choisir* a été tiré à 477700 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
L. HINI - TOMML/ADOBE STOCK

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

Colis partout

Devenu un incontournable de notre société de consommation, le colis en a bouleversé plusieurs pans. Il en est largement question dans les pages de ce numéro. D'abord, et évidemment, dans notre dossier consacré au e-commerce (p. 14), dont le colis est le fils naturel. L'occasion de prendre conscience des conséquences qu'engendrent nos clics, ces moments où l'on valide nos commandes. Aménagement du territoire, transports, fiscalité, enjeux sociaux... les impacts de nos achats en ligne sont considérables. Et ils ont déclenché de nouvelles attentes chez certains, qui souhaitent les recevoir le plus vite possible, comme si leur vie en dépendait. Les acteurs du commerce électronique l'ont d'ailleurs bien compris en proposant des délais de livraison toujours plus courts. Un jour, nous annonçons-t-on, nos paquets seront acheminés à domicile

Acheminés par drone... ou fusée ?

par drone. Et pourquoi pas par fusée ? Bref, n'allons-nous pas trop loin dans notre exigence de rapidité ? Ne devrions-nous pas, comme indiqué en « une » de ce numéro, prendre un peu de temps et « réfléchir avant de cliquer » ? Le colis, on le retrouve aussi dans notre enquête sur La Poste (p. 24). Celle-ci s'est récemment fait remarquer en donnant le coup de grâce au timbre rouge – celui qui permettait d'expédier une lettre en mode... rapide ! Alors que l'on envoie de moins en moins de courriers, l'entreprise publique sacrifie ce service, étape après étape. Et met le paquet (désolé de ce mauvais jeu de mot !) sur les colis ; une activité depuis toujours ouverte à la concurrence, mais de plus en plus stratégique pour La Poste. Il en irait presque de sa survie. Enfin, le colis va se nicher jusque dans les arnaques traitées par *Que Choisir*. « Vous avez reçu un colis » : qui n'a jamais lu ce type de SMS l'incitant à cliquer sur un lien ? Si vous l'ouvrez, l'escroc à l'origine du message bidon sollicitera vos coordonnées bancaires... et se servira ensuite sur votre compte. Oui, le colis est aujourd'hui partout. « Trop partout », sûrement ! ♦

INFLATION

Le coup du panier peu cher

Face à l'inflation, les distributeurs multiplient les promos. *Que Choisir* a étudié l'offre « 150 produits U à prix coûtant » lancée, le 1^{er} février, par Système U (lire aussi p. 10). En réalité, ces articles du quotidien ne sont pas vendus « à prix coûtant » – qui correspondrait à la valeur d'achat aux fournisseurs –, mais avec la marge minimale de 10 % imposée par la loi Egalim (2018). Néanmoins, les tarifs affichent bien une baisse de 14 % en moyenne (sur 20 références) comparé au mois précédent. Par contre, le choix de certaines denrées a de quoi faire bondir ! Censé aider les ménages à se nourrir, ce panier contient huit alcools – vodka, whisky, pastis, etc. –, des sodas, des chips, une bonne vingtaine de biscuits, viennoiseries et chocolats et deux sachets de bonbons. Au total, 39 % d'aliments

notés D ou E... Autre regret, l'absence de fruits et légumes frais. « Pour constituer cette liste et offrir une gamme large, nous nous sommes appuyés sur les produits de la marque U à forte rotation, justifie Thierry Desouches, porte-parole du groupement. Y inclure fruits et légumes frais était trop complexe.

Leurs achats ne sont pas centralisés, les magasins les gèrent localement. » ♦

**Alcools
et chips
inclus !**



VAISSELLE JETABLE

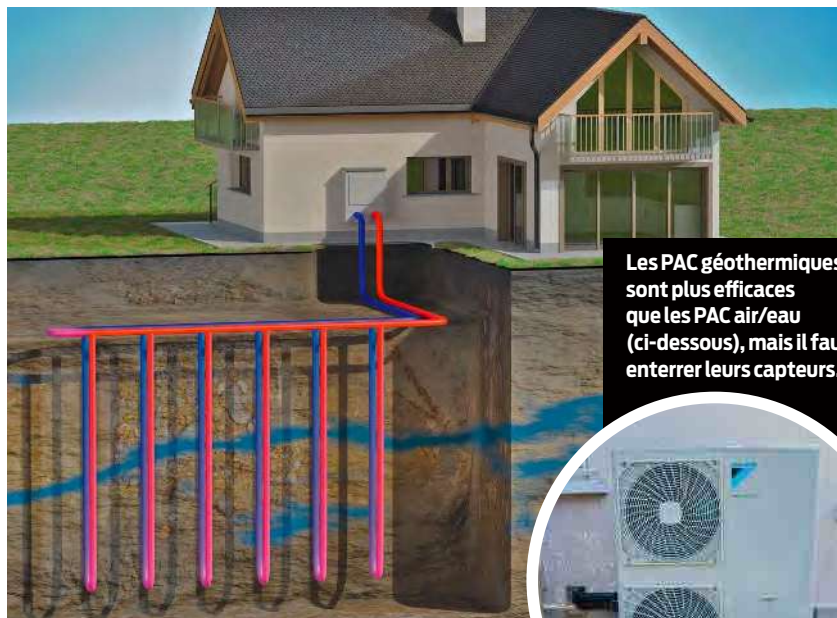
Une interdiction à la peine

Les restaurants de plus de 20 places assises n'ont plus le droit, depuis le 1^{er} janvier, de servir les repas sur place dans de la vaisselle jetable. Cette interdiction est l'une des principales mesures de la loi antigaspillage pour une économie

circulaire (Agec) de 2020. Mais pour les fast-foods, dont le modèle repose sur l'usage d'emballages jetables, il s'agit d'une révolution. Sont-ils dans les clous ? L'association Zero Waste France a voulu le vérifier. Elle a envoyé ses bénévoles visiter 286 établissements. Bilan, « plus de la moitié (57%) ne respectent pas la nouvelle obligation ». Or, « la restauration rapide produit plus de 220 000 tonnes de déchets d'emballages par an ⁽¹⁾ », précise Zero Waste. Début février, le ministère de la Transition écologique a demandé à toutes les enseignes de « se mettre en conformité, sous peine de sanctions ». ♦

(1) Source : Ademe.





Les PAC géothermiques sont plus efficaces que les PAC air/eau (ci-dessous), mais il faut enterrer leurs capteurs.



POMPES À CHALEUR

Il y a du nouveau

Une étude sur les Pac air/eau vient de démontrer qu'elles sont inadaptées aux logements peu isolés. En parallèle, une aide a été mise en place pour l'installation des PAC géothermiques, les plus efficaces.

POMPES À CHALEUR AIR/EAU À réserver aux logements bien isolés

« Le coefficient de performance (COP) des pompes à chaleur est d'autant plus important que l'énergie prise à l'extérieur est la plus élevée possible et celle des émetteurs de chaleur (radiateurs ou planchers chauffants), la plus basse possible », explique Olivier Sidler, porte-parole de l'association négaWatt et expert en énergétique. Le problème, c'est que MaPrimeRénov' finance massivement le remplacement des chaudières fioul par des PAC air/eau. Ces dernières sont souvent installées dans des habitations ayant de forts besoins de chauffage, faute d'une bonne isolation. Tout se passe bien tant que la chaudière est en place. Plus il fait froid, plus elle chauffe l'eau des radiateurs, jusqu'à 90 °C. « Or, elle ne peut pas fournir de chaleur à plus de 55 °C en sortie de condenseur, complète Olivier Sidler. Au-delà, la pression dans le circuit frigorigène se fait excessive, la PAC se met en sécurité et s'arrête. » La maison devient alors inconfortable, les résistances électriques de la pompe

à chaleur ne suffisant pas. Pour retrouver le confort de la chaudière fioul, il faut ajouter un mode de chauffage complémentaire. Ce n'est ni économique ni écologique. Seule la rénovation performante, qui fait chuter les besoins de chaleur, permet à une PAC air/eau de fonctionner de façon optimale par tous les temps.

POMPES À CHALEUR GÉOTHERMIQUES Une aide pour booster le marché

Ce sont au total 3 220 pompes à chaleur (PAC) géothermiques qui ont été vendues pour l'habitat individuel en 2021, contre 253 000 PAC air/eau. Tout est dit ! Chez nous, les géothermiques sont les mal-aimées des installateurs et des consommateurs, alors qu'en Suisse, 15 % des foyers en sont équipés. Certes, l'investissement est élevé. Toutefois, dès ce 1^{er} mars, les particuliers, quels que soient leurs revenus, bénéficieront d'une aide MaPrimeRénov' de 5 000 € dès lors qu'ils changent leur vieille chaudière. Même si la PAC géothermique reste plus onéreuse que sa version air/eau, elle consomme moins, rafraîchit la maison en été et évite la pose de climatiseurs. Chère à l'achat, elle se rentabilise sur la durée. Le souci principal ? Il faut forer ou creuser dans le jardin pour enterrer des capteurs. Des désagréments réels, mais seulement temporaires. ♦

À NOS LECTEURS

Les rappels, c'est fini

Elles étaient sans doute les rubriques les plus anciennes de *Que Choisir*, mais elles ont fait leur temps ! À partir de ce numéro, nous ne publions plus les « Rappels produits » ni les « Rappels autos ». Ils ne prétendaient pas à l'exhaustivité : seuls quelques-uns, assurés par les fabricants à la demande des autorités ou spontanément, étaient repris. Mais là n'est pas la raison qui justifie la suppression : Il y a quelques mois, les pouvoirs publics ont – enfin – mis en place un site recensant l'ensemble des rappels organisés en France : **Rappel.conso.gouv.fr**. Gratuit, il apporte une information complète aux consommateurs. Cette évolution nous permet d'intégrer de nouvelles rubriques dans ces pages « Info express ». Pour vous éclairer au mieux et guider vos choix.

COMPOSTAGE

Fausse info !

Plusieurs médias, d'Europe 1 à LCI, ont prétendu que la détention d'un composteur à domicile deviendrait obligatoire dès 2024. Faux. Ce qui est prévu, c'est qu'à partir du 1^{er} janvier prochain, les collectivités locales mettent



en place un tri à la source des biodéchets. Cela pourra intervenir via une collecte séparée, comme c'est le cas actuellement avec les déchets recyclables, ou à travers la mise à disposition

de points d'apport volontaire dans divers lieux accessibles à tous. Ceux souhaitant valoriser leurs déchets organiques et ne pouvant le faire jusqu'alors devront donc prévoir une poubelle spéciale, mais pas un composteur. Et aucune obligation ne pèsera sur les foyers à ce stade.

OPHTALMOLOGIE

Sites bloqués

Ensemble, le Syndicat national des ophtalmologistes de France (Snof), l'Assurance maladie et l'Ordre des médecins ont obtenu de la justice le blocage des sites Ophthalmo.io et Ophtalmo.io pendant un an. Ces plateformes proposaient des ordonnances pour des verres correcteurs et des lentilles de contact à 15 €. Après paiement, un formulaire demandait de renseigner le nom d'un professionnel de santé supposé avoir effectué l'examen visuel – mais n'importe quel nom faisait l'affaire – et des données réfractives. Quelques instants plus tard, une ordonnance signée d'un ophtalmologiste, allemand ou polonais, était envoyée par e-mail. « En pratique, le système était utilisé par des magasins d'optique qui remplissaient eux-mêmes la demande d'ordonnance à la place des patients », explique le Dr Thierry Bour, président du Snof. Ce sont les réseaux des complémentaires santé qui ont détecté l'arnaque et cessé de rembourser les équipements visuels délivrés par ce biais. En l'absence de propriétaire identifié, demander le blocage des sites frauduleux aux fournisseurs d'accès à Internet était le moyen le plus rapide de mettre fin à cette fraude. Le Snof souhaite aussi déposer plainte pour faire sortir du bois les enseignes d'optique en ayant fait la promotion. Affaire à suivre...

Appel à témoignages

#TRAVAUX À 1€

Vous avez bénéficié de travaux à 1 € ? Satisfait ou mécontent, envoyez-nous votre témoignage en y joignant les documents (confidentialité garantie !) qui vous ont été remis (devis, facture...).

Merci de les transmettre par e-mail à echesnais@quechoisir.org ou par courrier à Élisabeth Chesnais, Rédaction de Que Choisir, 233, boulevard Voltaire, 75555 Paris CEDEX 11.

NICEMYPHOTO/ADOBE STOCK - B. GOUHOURY/ANDIA ; BIZOO, N/ADOBE STOCK

PESTICIDES

Des ONG et des élus attaquent

« **M**ise en danger de la vie d'autrui, atteinte à l'environnement, fraudes à la déclaration et à l'étiquetage. » Ce sont les motifs du recours déposé devant le Conseil d'État par 29 associations environnementales et 28 députés, le 2 février dernier. Ce collectif agit dans le cadre de la campagne

Les agences sanitaires mises en cause

« Secrets toxiques », lancée en 2020 par Générations futures, Nature & Progrès et une soixantaine d'associations. À l'origine de cette opération, le constat de « l'absence de procédures scientifiques permettant de s'assurer de l'innocuité des pesticides commercialisés » et du « laxisme » des agences sanitaires française et

européenne. ONG et élus avaient interpellé la Première ministre le 5 octobre 2022. Les services d'Élisabeth Borne n'ayant pas répondu, ils ont saisi la plus haute juridiction administrative française. Leur argument : ni l'État ni l'Union ne respectent la réglementation, qui dit qu'un pesticide peut être autorisé uniquement s'il est prouvé qu'il n'a pas d'effet néfaste à court et long terme. D'où leur attaque aux motifs de « mise en danger de la vie d'autrui » et d'« atteinte à l'environnement ». Par ailleurs, en analysant des pesticides, le collectif y a trouvé plusieurs substances toxiques telles que l'arsenic, le plomb et des hydrocarbures, toutes non déclarées sur les emballages. Cela a donné lieu à la plainte pour « fraudes à la déclaration et à l'étiquetage ». Face à l'inertie des pouvoirs publics, l'action en justice semble l'une des seules voies pour obtenir gain de cause. ♦

ALIMENTATION

Nouveaux insectes dans nos assiettes

Leur présence doit être signalée

Les insectes s'invitent à table, portés par leurs atouts (riches en protéines, à la production facile et peu émettrice de gaz à effet de serre). Le 24 janvier, la Commission européenne a approuvé la vente de poudre de grillon domestique dans l'Union. C'est la quatrième fois qu'un produit à base d'insecte reçoit le feu vert de Bruxelles, après ceux au ver de farine ténébrion (mai 2021), au criquet migrateur (novembre 2021) et déjà au grillon domestique (février 2022). Comme à chaque nouvelle autorisation, les rumeurs selon lesquelles l'utilisation d'insectes n'est pas annoncée aux consommateurs vont bon train. Qu'on se rassure : cet étiquetage est bel et bien obligatoire ! La présence de ces substances est mentionnée dans la liste des ingrédients, sur l'emballage. Et ce d'autant plus qu'il s'agit d'allergènes potentiels pour les personnes sensibles aux



crustacés et aux acariens. Deux réglementations européennes encadrent cet étiquetage : celle de 2011 concernant l'information des consommateurs, dite Inco, et celle de 2015 sur les nouveaux aliments, dite Novel Food. ♦



CHARCUTERIE

Un lien entre nitrites et diabète ?

Une nouvelle bonne raison de les éviter ! Les nitrites, ces fameux additifs ajoutés à certaines charcuteries pour prolonger leur conservation et leur donner une jolie couleur rose, ne se contentent pas de provoquer

régimes alimentaires variés. Leur étude suggère que les personnes qui consomment le plus de nitrites présentent un risque 27% plus élevé de développer un diabète de type 2 que les individus qui en ingèrent le moins. Et cela, indépendamment des effets d'autres facteurs de risque connus (tabac, activité physique, surpoids, etc.). La responsabilité des nitrites devra être confirmée par des travaux supplémentaires, mais ces résultats constituent d'ores et déjà une raison de plus de se méfier des charcuteries en contenant, que ce soit sous la forme d'additifs (E250, E251 et E252) ou de bouillons de légumes naturellement riches en ces molécules (céleri, blettes...). ♦

Attention aux bouillons de légumes et aux additifs

des cancers. Ils pourraient aussi favoriser l'apparition du diabète de type 2. Voilà la conclusion à laquelle sont arrivés des chercheurs français après avoir comparé la fréquence de cette maladie chez plus de 100 000 adultes aux

BANQUE POSTALE

Ses frais passent mal !

Ces derniers mois, de nombreux clients de La Banque postale se sont émus du prélèvement d'office de 6 € pour gestion d'autorisation de découvert... alors même qu'ils n'avaient pas demandé à bénéficier de ce service, et que beaucoup d'entre eux ne sont jamais dans le rouge. Ces frais, mis en place courant 2022, s'ajoutent bien sûr aux agios, qui sont calculés sur les sommes débitrices. La faculté de disposer d'un découvert autorisé, gratuitement ou non, est proposée dans la plupart

des réseaux bancaires. La décision de La Banque postale n'a donc rien d'exceptionnel, mais cette dernière a manqué de transparence. Aujourd'hui, nombre de ses clients ignorent toujours qu'ils peuvent refuser ce service en abaissant leur autorisation de découvert en dessous de 300 €. Et, s'ils le savent, il leur est bien difficile de trouver la fonction qui le permet sur leur compte ou leur appli bancaire. Il nous a fallu de longues minutes pour la dénicher (avec l'aide du service de presse de La Banque postale !). ♦

INVENDUS

Loi méconnue

Finies, les images scandaleuses de tas de vêtements ou de meubles brûlés ou jetés en décharge parce que les fabricants n'ont pas trouvé preneurs. Depuis le 1^{er} janvier 2022, la destruction des invendus non alimentaires est proscrite. Sauf que, si l'on en croit une étude menée à la demande de Comerso, une société spécialisée dans la valorisation des surplus, cette disposition reste largement ignorée. Au total, 70 % des 234 professionnels (entreprises de toutes tailles et tous secteurs) ne savaient pas que l'interdiction était entrée en vigueur ! Un retard de plus d'un an sur l'obligation, donc. Autre constat, la moitié croit que seuls certains articles sont concernés (par exemple, les retours clients ou ceux portant un étiquetage erroné), mais que l'on pourra continuer à détruire les autres.

MÉDICAMENTS

L'or passe son tour

Prescrire, revue médicale indépendante, n'a pas distingué de « Pilule d'Or » dans son palmarès cette année. En 2022, « aucun médicament n'a constitué un progrès thérapeutique décisif », souligne-t-elle. Le Paxlovid (nirmatrelvir et ritonavir), indiqué dans le covid pour les patients à risque de forme grave, est mis au tableau d'honneur, car il a montré son utilité, tandis qu'Onureg (azacitidine), en traitement d'entretien de la leucémie myéloïde aiguë, obtient une citation.



FORFAITS MOBILES

Des pistes pour contrer l'augmentation des prix



C'est le moment d'être malin

Tous les opérateurs ont annoncé, début 2023, des majorations de tarifs. Il existe toutefois des pistes pour limiter les hausses de facture, voire réduire vos dépenses.

Profitez des promotions Des opérateurs continuent à afficher des tarifs avantageux pendant les 12 premiers mois de souscription. Cela peut donc valoir la peine de changer de forfait, quitte à basculer à nouveau au bout d'un an.

Fouillez dans les offres d'Orange, de SFR et consorts Certains proposent des abonnements attractifs pas forcément mis en avant. C'est le cas du forfait Source

de Bouygues Telecom. Outre le fait qu'il présente l'avantage d'être « responsable et solidaire » (chaque mois, les gigas n'ayant pas été consommés sont convertis en argent versé à des associations), il s'avère particulièrement alléchant avec son prix de 10 € par mois pour les appels/SMS illimités et 40 Go de data. Sauf que si vous souhaitez y souscrire, vous devez vous rendre sur un site dédié : Sourcemobile.fr. N'hésitez pas non plus à contacter le service résiliation de votre fournisseur. Lui aussi pourra peut-être vous faire bénéficier de formules plus intéressantes.

Optez pour des forfaits moins fournis Ceux qui utilisent rarement Internet auraient tout intérêt à se tourner vers des abonnements intégrant 1 Go de data, voire moins. Certes, cette limite risque d'être vite dépassée, mais en gérant scrupuleusement sa consommation, c'est jouable (par exemple, en réduisant le recours aux applications gourmandes en données, en se connectant dès que possible au wifi...). Une fois le plafond atteint, il est souvent possible d'acheter des recharges (autour de 2 € le gigaoctet). Si vous avez souscrit le forfait Free mobile à 2 €, attention, les dépassements sont facturés automatiquement (le prix reste raisonnable).

Tournez-vous vers les opérateurs alternatifs À côté de Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR, une myriade de petits fournisseurs présentent également des forfaits qui peuvent se révéler avantageux. À l'instar de Coriolis, Prixtel ou La Poste Mobile qui commercialisent, en ce moment, des abonnements 50 Go à 9,99 € par mois. En plus, le service se montre en général à la hauteur et les communications passent par le réseau d'un grand opérateur. ♦

➔ Retrouvez notre **comparateur gratuit des forfaits mobiles** sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org)

AUTOROUTE

Péage invisible, mais bien là !

Reliant Digoïn (71) à Montmarault (03), l'autoroute A79, qui a ouvert fin novembre, est la première sans barrière de péage. Quand il entre sur cette autoroute « en flux libre », l'automobiliste en est informé par panneau. Sa plaque d'immatriculation est photographiée par des capteurs placés sur des portiques, ce qui permet à Aliaé, la société gestionnaire, de le facturer. Ceux qui n'ont pas d'abonnement (télépéage) s'acquittent de leur parcours en se connectant à Internet ou via une borne installée sur les aires de repos. Mais cela ne va pas sans soucis, comme le relate Geneviève M., qui vit à Lyon (69). « Après

avoir emprunté l'A79 sur quelques kilomètres, j'ai reçu un courrier m'annonçant que j'avais commis une infraction passible d'une amende de 10 €, qui s'élèverait à 90 € si elle n'était pas réglée dans les 15 jours, nous écrit-elle. On me renvoyait vers le site d'Aliaé. J'ai appelé son service client. On m'a expliqué que j'aurais dû payer mon trajet, soit... 0,30 €, dans les 72 heures suivant mon passage. Toutefois, comme c'était la première fois que je roulais sur l'A79, un nouveau délai de 72 heures m'était accordé à titre exceptionnel. Si on ne peut pas empêcher l'automatisation

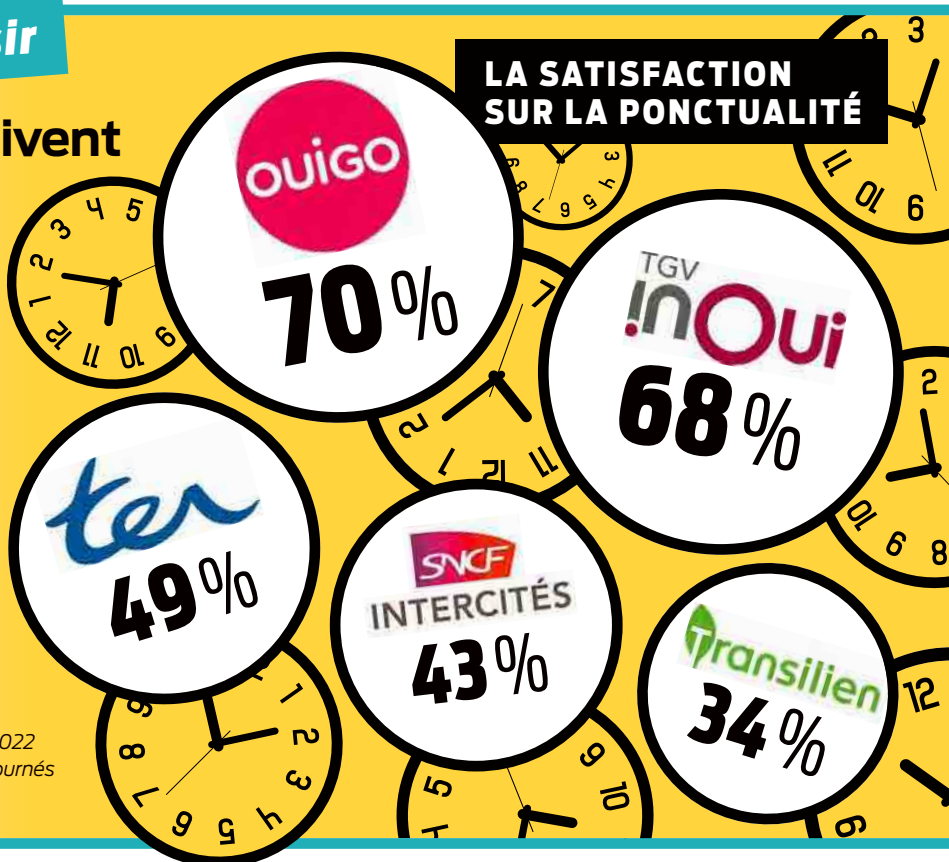


qui gagne tous les pans de notre vie quotidienne, il faudrait laisser une alternative aux personnes peu à l'aise avec tous ces nouveaux dispositifs. » Le flux libre devrait s'étendre à d'autres réseaux autoroutiers. Les consommateurs vont devoir s'adapter ! ♦

Les trains n'arrivent plus à l'heure

Nous avons publié, en février (n° 621), les résultats de notre traditionnelle enquête de satisfaction des usagers de la SNCF (1). Les résultats complets sont accessibles sur notre site Quechoisir.org. Ce mois-ci, gros plan sur la ponctualité, un critère essentiel. Globalement, à peine 60% des répondants jugent l'entreprise ferroviaire satisfaisante sur ce point. Certes, c'est mieux qu'en 2019 (56 %), mais toujours médiocre.

(1) Enquête effectuée en septembre 2022 sur la base de 7161 questionnaires retournés par des abonnés à Quechoisir.org.



LOI ANTICADEAUX

Urgo lourdement condamné

C'est un scandale et les tribunaux viennent de le sanctionner : deux filiales du groupe Urgo, connu pour ses gammes de pansements, ont été condamnées par le tribunal judiciaire de Dijon (21) à une amende de 6,525 millions d'euros. Le motif ? Elles ont offert des cadeaux et des avantages en nature à des pharmaciens à hauteur de 55 millions d'euros sur six ans ! « Ce système, permettant notamment aux laboratoires Urgo de fidéliser une clientèle [les pharmaciens], avec des marges commerciales plus conséquentes, et aux professionnels de santé [toujours les pharmaciens] d'obtenir des avantages personnels, est en contradiction avec la loi DMOS, dite "anticafeaux", adoptée en 1993 puis renforcée successivement en 2011 et 2016 », souligne, dans son communiqué, le procureur de la République de Dijon, Olivier Caracotch. Presque un tiers des pharmaciens exerçant en officine, soit 8 000 personnes, auraient accepté ces faveurs, accordées en contrepartie de l'abandon des classiques remises commerciales. Ils sont, eux aussi, dans le

viser de la justice et de l'administration, car le législateur est clair. « Tout comme le fait d'octroyer un avantage illégal, le fait de l'accepter est passible d'une sanction en application du dispositif anticafeaux : la sanction encourue est d'un an d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende », note la répression des fraudes, à l'origine de l'enquête. Elle rappelle l'objectif de cette loi, qui vise à préserver l'indépendance des professionnels de santé, « seules des considérations de santé publique devant guider les actes de prescription et de délivrance de produits de santé ». ♦



ASSURANCE HABITATION

Tarifs géographiques

L'hebdomadaire *l'Argus de l'assurance* a résumé une étude sur le coût de l'assurance habitation selon l'endroit où l'on habite (édition du 27/01/23). Menée par le courtier Leocare, elle révèle que les écarts de tarifs atteignent 60 %. « Le montant [...] peut varier de 6 à 48 € par mois pour un appartement et de 17 à 101 € pour une maison », reprend *l'Argus*. Qui donne quelques exemples. Alors qu'un Niçois paie mensuellement 45,39 € pour une maison de 100 m², un Rennais ne verse que 29,50 €. Assurer un appartement ou une maison à Lyon coûte, en moyenne, 17,20 € ou 40,26 € chaque mois. C'est moins cher qu'à Marseille où les prix s'élèvent respectivement à 21,23 € et à 46,86 €. La sinistralité enregistrée dans chaque ville est l'un des éléments essentiels pesant sur la tarification appliquée aux assurés (par exemple, le nombre de cambriolages).

➔ Retrouvez notre comparateur assurances sur Quechoisir.org



ALAIN BAZOT
PRÉSIDENT DE
L'UFC-QUE CHOISIR

A. LECOMTE

Les actions **nationales**

INFLATION

Pompier pyromane !

A lors que l'inflation frappe particulièrement les denrées alimentaires, le gouvernement propose un gadget : le « panier anti-inflation ». Sous couvert de protéger le pouvoir d'achat, cette mesure ne fait que révéler sa complaisance vis-à-vis de la grande distribution. D'abord limitée à une vingtaine de produits, elle concerne aujourd'hui une cinquantaine d'articles à prix « modérés », dont le choix est laissé à la discrétion de chaque enseigne. Quel encadrement ! Tout cela relève plutôt de la farce, comme le démontre le cas Système U. La coopérative a dégainé la première, en communiquant abondamment sur son panier « à prix coûtant » de 150 produits.

Un vrai faux prix coûtant

En fait, il s'agit d'un vrai faux prix coûtant. Les discrètes précisions, qu'il faut avoir la curiosité de lire, indiquent qu'en réalité ce tarif inclut la marge garantie sur les produits alimentaires offerte par l'État, avec le relèvement de 10 % du seuil de revente à perte. Une disposition que le gouvernement entend proroger jusqu'en 2026, malgré son effet inflationniste et l'absence de retombées positives pour les agriculteurs. Bref, d'un côté, on légifère afin d'obliger à vendre plus cher les denrées alimentaires, et de l'autre, on s'en remet aux distributeurs et à leur marketing effréné pour donner le change. Il fallait oser ! ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG



ALIMENTATION

Le Planet-Score plébiscité

P romu par l'UFC-Que Choisir, le Planet-Score est un étiquetage qui informe sur l'impact environnemental des denrées alimentaires. De tous les dispositifs actuellement envisagés, c'est celui que les consommateurs jugent le plus pertinent, d'après une récente étude BVA. Imposé dans son principe par la loi Climat et résilience, l'affichage environnemental doit maintenant trouver son étiquetage officiel. Plusieurs solutions sont en compétition. Pour l'UFC-

Les Français exigent des critères précis et distinctifs

Que Choisir, le Planet-Score constitue la seule à même de créer des discriminations au sein d'une gamme de produits. Il tient compte d'autres paramètres que leur seul cycle de vie, comme l'utilisation des

pesticides et l'impact sur la biodiversité. Une approche qui permet de comparer les références d'une catégorie (exemple : des salades bios versus des salades conventionnelles), ce qui n'est pas le cas des autres étiquetages... Or, l'enquête BVA souligne bien que 86 % des Français exigent des critères précis et distinctifs, à commencer par celui concernant l'usage des produits phytosanitaires. Les enseignes de la grande distribution ne s'y trompent pas : elles sont de plus en plus nombreuses (près de 200) à l'expérimenter. Le Planet-Score étant l'outil idéal pour répondre à l'attente des consommateurs, l'UFC-Que Choisir exhorte les pouvoirs publics à le retenir. ♦

BANQUE

Des frais de succession enfin encadrés ?

L'UFC-Que Choisir vient de remporter une première victoire dans son combat contre l'immoralité et la cherté des frais bancaires de succession ! Le Sénat a adopté un amendement prévoyant leur plafonnement, voire leur suppression en cas de clôture d'un compte inférieur à 5 000 € sans intervention du notaire. L'UFC-Que Choisir avait tiré la sonnette d'alarme sur le caractère prohibitif de ces frais, qui échappent à toute logique économique : 233 € en moyenne, avec des variations du simple au quadruple selon les établissements. Ayant flambé de 28 % en 10 ans, ils sont aujourd'hui jusqu'à trois fois plus élevés qu'en Belgique, en Italie ou en Espagne (l'Allemagne les interdit). Partageant le constat de l'UFC-Que Choisir, le sénateur Hervé Maurey avait déposé une proposition de loi destinée à les encadrer, avant de pousser un amendement dans le cadre de la loi sur la protection des épargnants. La mesure a été approuvée à l'unanimité fin janvier, contre l'avis du gouvernement. L'UFC-Que Choisir s'en félicite et se bat maintenant pour que le texte soit voté à l'Assemblée nationale, malgré la vive opposition du puissant lobby des banques. ♦



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Il faut faire baisser la fièvre tarifaire

Grâce aux avis d'échéance adressés par les consommateurs, l'UFC-Que Choisir a pu dénoncer l'explosion des tarifs des compléments santé. Sur près de 600 contrats analysés (émanant de 128 organismes), la hausse s'élève, en moyenne, à 7 % pour 2023, soit une augmentation médiane des cotisations de 126 € sur l'année. Mais

ces chiffres masquent de grands écarts. Pour 20 % des consommateurs, le bond dépasse 240 €. Dans ce contexte, il est crucial d'avoir la possibilité de faire jouer la concurrence. Or, l'UFC-Que Choisir déplore encore et toujours l'opacité des compléments concernant leurs frais de gestion et leur taux de redistribution, ce qui rend les comparaisons difficiles.

Notre association réclame au gouvernement un encadrement qui insufflerait davantage de transparence dans les avis d'échéance émis par les organismes. Elle se mobilise aussi pour que les consommateurs puissent profiter de la résiliation infra-annuelle des compléments santé, laquelle doit leur permettre d'échapper aux dérives tarifaires. ♦



INSECTICIDES

Le ministère de l'Agriculture recule

Enfin ! La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a fait plier l'exécutif. Ce dernier entendait prendre une nouvelle fois – et pour la troisième année consécutive – une mesure dérogatoire autorisant l'usage des insecticides d'enrobage des semences pour la culture des betteraves sucrières. Et ce malgré les multiples appels de l'UFC-Que Choisir à ne pas réintroduire ces néonicotinoïdes tueurs d'abeilles. Mais, dans un arrêt du 19 janvier, la CJUE a fermement rappelé aux États membres qu'ils ne doivent pas déroger aux interdictions expresses de mise sur le marché et d'utilisation de semences traitées aux produits phytopharmaceutiques contenant des néonicotinoïdes. Marc Fesneau, le ministre de l'Agriculture, a annoncé que la France allait se conformer à cette décision. Il était temps ! Car, comme l'a souligné dans un rapport très détaillé l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), il existe des alternatives à ces substances pour la culture de la betterave sucrière. ♦

— Par **MARIE BOURDELLÉS**

RESSOURCE AQUATIQUE

La voix des consommateurs

La captation de l'eau par le secteur agricole alors que son financement est public interpelle l'UFC-Que Choisir des Deux-Sèvres.

Les 17 et 18 janvier derniers, l'UFC-Que Choisir des Deux-Sèvres et d'autres acteurs de la société civile ont été auditionnés par une délégation composée de représentants du comité de bassin Loire-Bretagne. Thème abordé : la création de bassins dédiés à la rétention d'eau au profit des agriculteurs. Comme elle le relate dans un communiqué de presse, l'association locale (AL) s'oppose à ce que « la Coop de l'eau 79 porte un projet privé de 60 millions d'euros, financé à 70 % (limite maximale) par des fonds publics, au bénéfice de seulement 5 % des exploitants agricoles du département ». Elle ajoute qu'elle refuse de « voir les consommateurs comme des vaches à lait », le financement de ces installations par les agences de l'eau émanant de contributions versées



Les bassins de rétention sont construits avec l'argent des contribuables.

par les usagers eux-mêmes ! Forte de ces positions, l'AL demande qu'une véritable concertation soit lancée, « par le biais d'un projet de territoire pour la gestion de l'eau (PTGE) impliquant tous les acteurs directement concernés et non pas, comme cela est le cas, via le maintien d'un protocole aujourd'hui soutenu par la seule Fédération départementale des syndicats d'exploitants agricoles (FDSEA) ». ♦

UFC-QUE CHOISIR DES DEUX-SÈVRES (79)

RÉDUCTION DES DÉCHETS

Photogâchis à l'honneur en Alsace



Les élèves de CE2 de Wittelsheim (68) visitent l'exposition.

Plusieurs bénévoles de l'association locale (AL) du Haut-Rhin s'activent pour mettre en avant l'exposition Photogâchis, initiative issue du concours organisé en 2021 par l'UFC-Que Choisir (QC n° 608). Les visiteurs peuvent ainsi découvrir les clichés en grand format. Après les avoir installés à la mairie de Riedisheim (68), en novembre dernier, lors de la Semaine européenne de la réduction des déchets (Serd), l'AL a continué l'opération dans les communes de Saint-Bernard et Spechbach. Début février, l'expo a pris ses quartiers durant une semaine au sein de l'école élémentaire de la cité Amélie 2, à Wittelsheim. L'occasion de faire découvrir ce projet artistique et éducatif aux plus jeunes. Prochaine étape : le village de Habsheim, au mois d'avril. Et une participation à la Serd 2023 déjà réservée ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DU HAUT-RHIN (68)

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

LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

Vingt mois de trop

Seulement quelques mois après avoir souscrit un contrat de location avec option d'achat (LOA) pour son véhicule, la mère de madame B. meurt. Sa fille avertit la société de leasing de la situation. Cependant, au lieu de réagir promptement et de demander la restitution de la voiture, l'entreprise n'en finit pas de faire traîner les échanges. Pendant ce temps, le contrat court toujours... Au bout de 20 mois, elle informe madame B. du refus de prise en charge du décès par l'assureur et lui réclame la somme de 7500 € pour clôturer le dossier. Puis elle l'assigne en justice, par voie d'huissier. Face à de telles mesures, la consommatrice cherche de l'aide auprès de l'association locale de Saint-Malo. Cette dernière envoie un courrier à la société de location mettant en avant les éléments suivants : la certification ISO 9001, dont elle est pourvue, l'oblige à prévoir une procédure spécifique en cas de décès qu'elle doit notifier aux ayants droit. Cela n'a pas été fait. S'ajoutent des délais de réponse anormalement longs et des frais de rupture de contrat injustifiés. Les deux parties parviennent enfin à un accord : la facture requise est abaissée à 2700 €, et la procédure, abandonnée. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE SAINT-MALO ET DES ENVIRONS (35)

LITIGES RÉSOLUS

COVID-19

Une croisière qui tombe à l'eau

Monsieur et madame A. réservent une croisière en Égypte, du 24 octobre au 2 novembre 2021, auprès de l'agence Tonic Tourisme. Interrogée, celle-ci leur indique qu'ils doivent présenter un schéma vaccinal complet avant le départ, sans besoin de procéder à un test PCR ni à l'aller ni au retour. Las ! Le 24 octobre, une fois en Égypte, ils sont renvoyés en France. La raison ? Ayant attrapé le covid début 2021, ils n'ont été vaccinés qu'une fois et non deux ; les autorités égyptiennes exigent, dans ce cas, un test PCR négatif pour entrer sur le territoire. L'agence n'a pas averti les époux de cette disposition. Ces derniers sont remboursés de 2 952 € par la compagnie d'assurances Assur Travel, sur un coût total de 4 976 €. Insatisfaits, et après avoir vainement tenté de résoudre ce litige à l'amiable avec l'aide de l'UFC-Que Choisir du Morbihan, ils saisissent le tribunal judiciaire. Le jugement rendu considère qu'il incombait au voyageur de les informer « *complètement sur les conditions d'entrée en Égypte, eu égard à leur situation personnelle.* [...] La seule



mention "vaccin obligatoire", sans autre précision [...], et le simple renvoi à des sites dédiés ne constituent pas les renseignements sur les formalités sanitaires que l'agence doit communiquer ». Demander au client de s'informer lui-même crée « *un déséquilibre significatif au détriment du consommateur* ». Tonic Tourisme est donc condamné à payer au couple 2 233,90 € de dommages et intérêts, 1 000 € pour le préjudice moral et 200 € pour les frais de procédure. ♦

UFC-QUE CHOISIR DU MORBIHAN (56)

REMISE EN CAISSE

E.Leclerc fait l'impasse

Désirant partager son expérience, monsieur L. a soumis son témoignage à l'association locale (AL) de Nantes. Après avoir réglé ses courses à la caisse du supermarché E.Leclerc de Saint-Herblain (44), il constate que ni la remise de 3 € en cas d'achat supérieur à 60 €, ni celle de 30 % indiquée sur trois produits n'ont été soustraites. Le courriel qu'il envoie au service client pour obtenir réparation est rapidement



traité : le remboursement dû, d'un montant de 5,12 €, sera recredité sur sa carte de fidélité. Or, comme le fait remarquer cet adhérent de l'AL, malgré les quelques euros que cela représente, la somme globale peut vite grimper si plusieurs consommateurs connaissent le même sort. Et sans ticket de caisse, impossible de vérifier les réductions accordées ou non... ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



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

des consommateurs avec près 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 (liste sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).**

SECONDE MAIN

Vendeuse escroquée

Comme son fils a bien grandi, madame V. décide qu'il est temps de se débarrasser des vêtements trop petits pour lui. Elle dépose une annonce sur un site de vente en ligne. Un pseudo-acheteur intéressé lui demande ses coordonnées bancaires afin d'effectuer un virement. Malheureusement, l'escroc s'en sert non pas pour créditer le compte, mais pour le débiter : 329 € sont dérobés à madame V. ! Sa banque refuse de l'indemniser. L'UFC-Que Choisir de la Haute-Vienne, dont elle a sollicité le soutien, envoie un courrier à l'agence réclamant un remboursement à la hauteur du préjudice. L'adhérente obtient cette fois gain de cause. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LA HAUTE-VIENNE (87)



ACHATS EN LIGNE

Ce qu'impliquent nos clics

Près de deux Français sur trois achètent sur Internet. Sans avoir toujours bien conscience des impacts de cette révolution du e-commerce sur notre société.

Panorama de ces effets collatéraux.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

En à peine une petite quinzaine d'années, ils se sont imposés dans notre environnement. Les camionnettes de livraison, les cyclistes bardés de leur sac isotherme, les montagnes de cartons dans les boutiques transformées en points relais... les achats en quelques clics sont devenus familiers. Ils représentent désormais 14% du commerce de détail⁽¹⁾, une part qui a doublé depuis 2015. Et qui varie considérablement selon les secteurs. Alors que pour les produits du quotidien (alimentation, hygiène...), on fait encore majoritairement ses courses en magasin, le chiffre d'affaires sur Internet atteint un quart du total pour l'électroménager ou les biens culturels (livres...). Et même un tiers s'agissant des appareils high-tech ou des jouets. Jeunes ou vieux, urbains ou ruraux, ouvriers ou cadres supérieurs, les 42 millions de Français qui commandent sur l'un des 200 000 sites marchands appartiennent à toutes les catégories de la population. S'ils surfent parfois sur ceux de leurs marques préférées, ils plébiscitent les marketplaces, ces plateformes qui, à l'instar d'Amazon ou de Cdiscount, hébergent toute une panoplie de vendeurs. Choix pléthorique, possibilité de comparer les prix, probabilité de dénicher de bonnes affaires: les motifs qui poussent à acheter en ligne sont nombreux. Les avis des autres clients comptent aussi, bien qu'ils ne soient pas toujours fiables. L'absence de contraintes horaires, l'accès à la même offre quel que soit son lieu d'habitation ou encore le fait de ne pas avoir à se déplacer finissent de convaincre. Globalement, la qualité du service rendu ne déçoit pas: interrogés par *Que Choisir*, les internautes se déclarent satisfaits à 93 %, et Amazon fait aujourd'hui partie des enseignes préférées des Français. Mais ont-ils conscience de ce qu'implique la livraison quotidienne de tous ces colis – 4 millions en temps normal, et jusqu'à 10 pendant les fêtes?

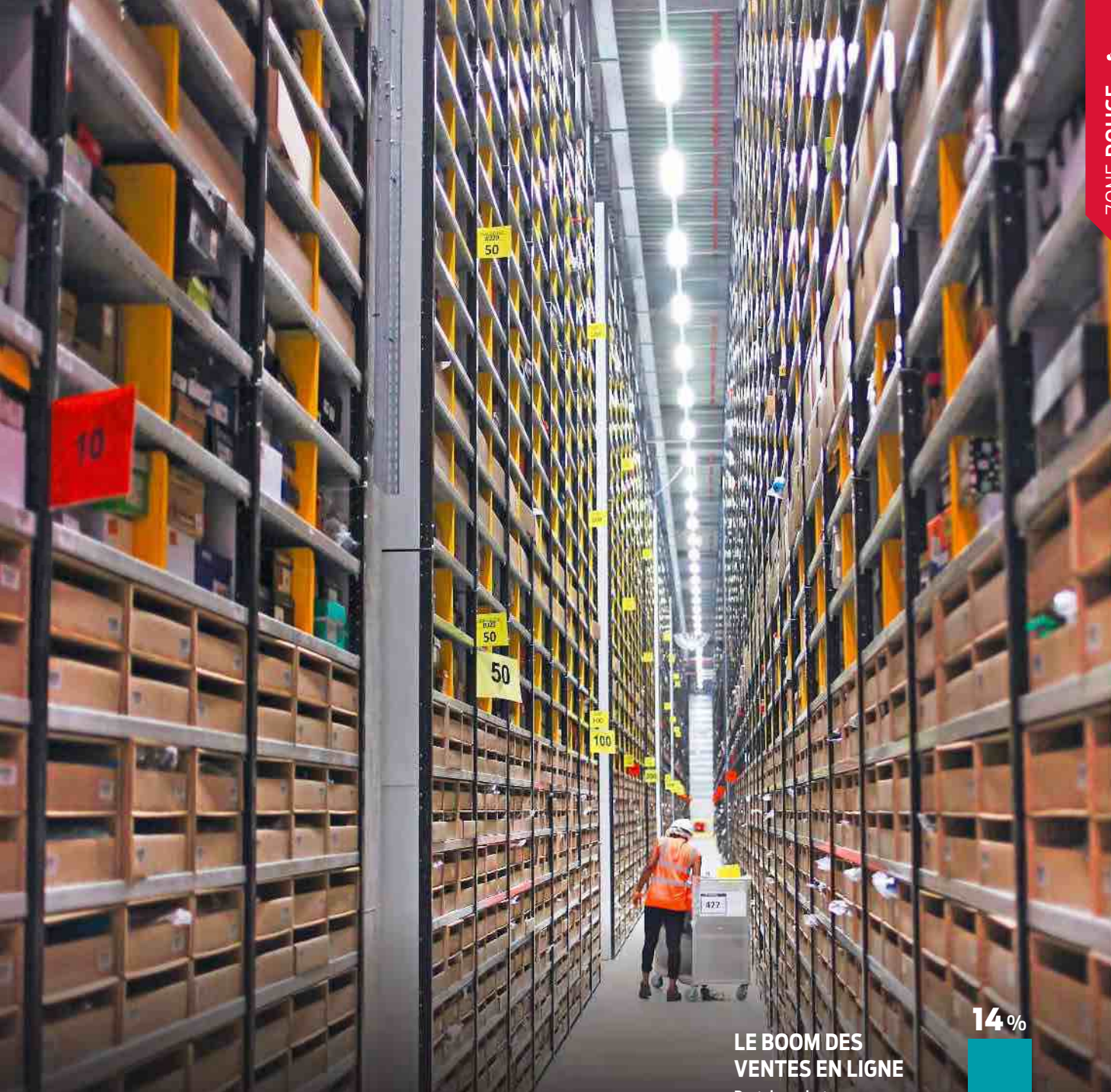
MAGASINS FERMÉS

UNE RAISON PARMİ D'AUTRES

«Liquidation totale», «À vendre»... ces panneaux émaillent de plus en plus les rues de nos villes et villages et minent le moral des riverains. Quelle responsabilité d'Internet dans ce phénomène? «*La situation a préexisté à l'essor des ventes par ce circuit, qui en a "rajouté une couche"*», estime Pascal Madry, directeur de l'Institut pour la ville et le commerce. *Entre 2000 et 2020, la consommation augmentait de moins de 10 %, mais la surface commerciale, elle, doublait. Elle s'est agrandie à un rythme injustifié et le secteur souffre structurellement de cette hypertrophie. Localement, certains choix politiques, tels que l'installation de centres commerciaux en périphérie, ont également joué sur la physionomie des quartiers centraux.*»

Le boom des achats dématérialisés a raboté encore davantage le taux de rentabilité des magasins, contribuant à la multiplication des fermetures. «*Lorsque les achats en ligne passent de 9,5 % du total des ventes au détail en 2019 à 14 % en 2021, forcément, les boutiques perdent des clients*», confirme Emmanuel Le Roch, délégué général de Procos, la fédération du commerce spécialisé. *Or, les coûts fixes, notamment les loyers, eux, ne baissent pas. La fermeture s'impose donc souvent, sans que le commerçant puisse céder son fonds. Et le fait que les gens s'habituent à acheter via le Web favorise les enseignes les plus importantes, qui ont su s'organiser pour être omnicanales.*» Dit autrement, à la fois propriétaires de points de vente physiques et numériques. La petite enseigne n'appartenant à aucune chaîne souffre donc davantage, et la diversité de l'offre avec. «*Plus les consommateurs commanderont en ligne, plus les centres risquent de se désertifier, avec tout ce que cela engendre en matière de perte de lien social*», regrette Emmanuel Le Roch.

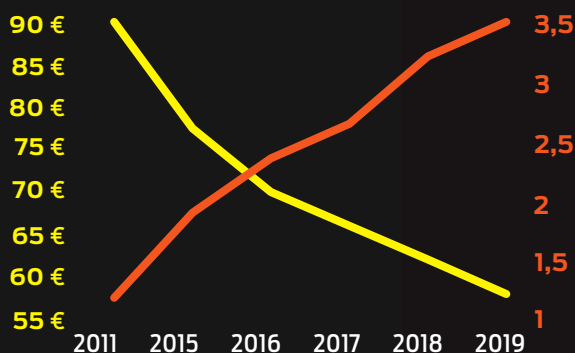
>>>



DES ACHATS DE MOINS EN MOINS OPTIMISÉS

Valeur du panier moyen et fréquence d'achat mensuelle

— Panier moyen
— Nombre d'achats par mois



LE BOOM DES VENTES EN LIGNE

Part des achats dématérialisés dans le commerce de détail en six ans

7 %

14 %

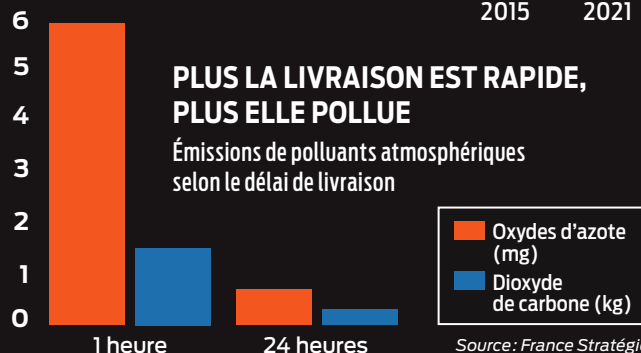
2015

2021

Source: Fevad

PLUS LA LIVRAISON EST RAPIDE, PLUS ELLE POLLUE

Émissions de polluants atmosphériques selon le délai de livraison



Source: France Stratégie

>>> **TRAVAIL** **DES CONDITIONS DÉGRADÉES**

Dans quel secteur professionnel la fréquence et la gravité des accidents du travail avec arrêt sont-elles les plus élevées ? Dans le bâtiment, pense-t-on généralement. Faux, c'est dans les entrepôts logistiques. Un reflet objectif de la pénibilité régulièrement évoquée par les salariés de cette branche. Le labeur est-il plus rude dans les bâtiments voués au e-commerce que dans ceux qui desservent la grande distribution ? *« Oui, car les horaires de journée classique ne sont pas appropriés pour répondre à la vitesse promise aux clients, explique Khalid Ezzarhouni, responsable transport et logistique à la CGT. On impose donc un rythme en 3 x 7, y compris les samedis et les dimanches. Et on peut vous demander d'un jour à l'autre de faire des heures supplémentaires. »* *« Du fait des offres de livraison rapide, les exigences de productivité sont toujours croissantes, ajoute un représentant de Force ouvrière. Nos adhérents nous disent : "J'ai constamment l'impression de faire un marathon." »*

Est-ce que parce qu'en tant que leader du marché, les projecteurs sont braqués sur lui, ou est-ce parce que les conditions de travail y sont pires qu'ailleurs ? Amazon est souvent montré du doigt à cause du traitement réservé à ses « collaborateurs ». On n'écrit pas à ses « salariés », car d'après un rapport indépendant publié en 2021, les intérimaires

représentent 64 % de l'effectif des entrepôts, ce qui montre *« un recours à l'emploi précaire structurel [qui] ne semble pas être seulement la conséquence de la saisonnalité forte de l'activité »*. Les auteurs pointent aussi un *« taux d'absentéisme très préoccupant »*, cet indicateur offrant traditionnellement un reflet fidèle des conditions de travail dans une entreprise. Entre le rythme effréné imposé pour accomplir des tâches astreignantes, les horaires nocturnes éreintants et la surveillance constante et généralisée, le journaliste Jean-Baptiste Malet, embauché dans une des équipes de nuit, n'a tenu que quelques semaines, mais a rapporté un récit particulièrement instructif sur l'envers du décor au sein de la société au logo souriant⁽²⁾.

Le quotidien des livreurs sous-traitants des cybermarchands s'avère tout aussi peu enviable : horaires atypiques et à rallonge, logiciel qui les contraint à respecter des circuits et des rythmes de travail déterminés, mais aussi temps de pause non respectés. Là encore, le salariat n'est pas toujours la règle ; beaucoup ont adopté le statut d'auto-entrepreneur. Ils sont alors obligés d'utiliser leur véhicule personnel et de payer leur carburant. En outre, ils sont tentés de cumuler les commandes afin de s'assurer un revenu minimum, quitte à ce que la vitesse nécessaire pour remettre tous les colis les mette en danger, et les autres usagers de la route avec. Selon une étude du bureau de recherche 6t, la plupart des personnes qui livrent les repas à vélo gagnent moins que le Smic horaire malgré la pénibilité (longues distances >>>



Les plateformes logistiques des webmarchands imposent aux collaborateurs un rythme et des horaires éreintants.

AMAZON

Tout pour le client, vraiment ?

Les pratiques du géant américain ne sont pas toujours en adéquation avec sa réputation d'allié des consommateurs.

Entre ses propres articles et ceux des vendeurs tiers qu'il héberge sur sa place de marché, Amazon commercialiserait plusieurs dizaines de millions de références. C'est, entre autres, cette offre pléthorique qui lui a permis de s'imposer comme l'un des leaders mondiaux du e-commerce. En France, c'est le numéro 1 incontesté du secteur avec 25 millions de clients, soit plus de deux fois plus que son principal challenger, Cdiscount. Outre ce large choix, ceux-ci se disent séduits par les prix modérés. Grâce à la puissance des outils qu'il a mis en œuvre, Amazon peut en effet scruter en permanence les tarifs de ses concurrents et adapter les siens. Il a aussi été l'un des premiers à proposer un abonnement, Prime, qui donne accès à la livraison gratuite, souvent en un jour. Problème, ses souscripteurs ne sont pas toujours bien traités. Contrairement à l'inscription, à la portée des novices, le désabonnement passait par un circuit complexe et des formules alambiquées. De quoi décourager les plus déterminés. Il aura fallu que l'UFC-Que Choisir et d'autres associations de consommateurs tapent du poing sur la table, bientôt suivies par la Commission européenne, pour que la procédure soit enfin simplifiée. Autre mauvais tour joué aux clients Prime: une augmentation de 42% de l'abonnement annuel annoncée en juillet dernier. Un taux rarement constaté, même en période d'inflation !

Des intérêts non partagés

Ces deux exemples montrent que si le patron Jeff Bezos n'a officiellement que la satisfaction du consommateur à l'esprit, les pratiques de sa société ne sont pas toujours raccord avec



Les articles promus en priorité sur le site ne seraient pas toujours les plus intéressants pour les clients.

ce dogme. Plusieurs décisions de justice (parfois frappées d'appel) ont mis en lumière le fait que les articles promus en priorité sur sa plateforme étaient, d'une part, ceux qu'elle vend en direct et, d'autre part, ceux des entreprises qui lui rapportent de l'argent, notamment parce qu'elles ont adhéré au service «expédié par Amazon». Ainsi, les choix des clients seraient orientés vers des produits qui ne sont pas forcément les plus intéressants pour eux. Une action de groupe vient d'être déposée au Royaume-Uni sur ce fondement. Également interpellée par la Commission européenne à ce sujet, la firme lui a promis de s'amender. Dernier rebondissement en date: le procureur général de Californie a accusé Amazon de pénaliser ses vendeurs tiers s'ils présentent leurs références à des prix inférieurs

ailleurs que sur son site. Ce qui aurait pour effet de maintenir des tarifs artificiellement élevés.

Telle une pieuvre

Ces mauvaises manières ont de quoi inquiéter quand on sait que la marketplace ne constitue qu'une des innombrables activités du géant de Seattle. À côté de la pharmacie, du cinéma, de la presse, de l'intelligence artificielle ou des magasins bios, il est devenu un acteur majeur de la publicité, grâce à la masse gigantesque de données recueillies sur les comportements d'achat de ses clients. Mais il a également créé une structure dédiée au *cloud computing* (stockage et traitement des données à distance), Amazon Web Services, qui se taille la part du lion avec un tiers de parts de marché. Y font appel des entreprises aussi diverses qu'Engie, Doctolib, Airbus, Radio France et Netflix, ou des organismes comme la CIA, parmi des millions d'autres. Le pouvoir de l'ogre Amazon s'étend ainsi bien au-delà des clients de sa plateforme.

**L'abonnement
annuel Prime
a bondi de 42 %**

>>> parcourues, intempéries) et les risques (un quart a déjà eu un accident). Le travail au noir est également très répandu dans le secteur, un récent rapport public ayant estimé à 58% le taux de cotisations ainsi éludées.

Quid du bilan sur l'emploi en général? Alors qu'Amazon revendique près de 100 000 créations d'emplois directs et indirects en France, l'analyse réalisée par le cabinet de conseil Kavala Capital, en 2020, indique que «*le secteur arrive à opérer avec moins de ressources – en d'autres termes, il détruirait de l'emploi à mesure que les consommateurs s'y convertissent*». L'étude précise que si l'essor des ventes en ligne a amené les groupes de plus de 250 salariés à recruter, pour chaque emploi qu'elles ont créé, deux ont été supprimés dans les structures de taille plus modeste. Le bilan fait état d'une perte de 80 000 postes entre 2009 et 2018.

ENTREPÔTS BÉTONNAGE FORMAT XXL

Afin d'assurer la livraison rapide de millions d'articles différents, il vaut mieux qu'ils soient stockés à proximité des lieux d'achat. Si les entrepôts sont nécessaires à toute forme de circuit de vente, ils prolifèrent concomitamment à la hausse des ventes en ligne, participant à l'artificialisation des sols. Or, la lutte contre ce bétonnage est censée constituer un «*axe majeur*» de la politique environnementale du gouvernement, car il concourt au réchauffement climatique (un sol artificialisé n'absorbe plus de CO₂), à la perte de biodiversité, à l'augmentation des risques d'inondation et à la confiscation de terres potentiellement cultivables.

D'après le ministère de la Transition écologique, la part du e-commerce dans l'artificialisation globale reste encore restreinte, mais elle est amenée à progresser pour plusieurs raisons: succès de ce type de distribution, nombre considérable de références commercialisées et place occupée par toute l'activité de préparation des commandes, sans objet dans le circuit classique. Entre 2015 et 2019, la superficie totale des bâtiments construits a quasiment doublé. Et leur taille moyenne a explosé: alors qu'elle s'élevait en 2016 à moins de 19 000 m², «*actuellement, on bâtit des entrepôts XXL, de plus de 150 000 m²*», constate Julien Fosse, ex-directeur adjoint du département développement durable à France Stratégie (institution rattachée au Premier ministre). *Et c'est de l'artificialisation totale, contrairement, par exemple, à un lotissement comprenant des espaces verts. Localement, cela peut avoir des impacts environnementaux considérables.*» Les riverains ne s'y trompent pas et lancent de nombreuses actions de protestation contre l'implantation de ces mastodontes. De Combs-la-Ville (Seine-et-Marne) à Fournès (Gard) en passant par Petit-Couronne (Seine-Maritime) et Montbert (Loire-Atlantique), ils ont fait capoter ces projets qui, entre autres nuisances, auraient généré des ballets incessants de camions.



TRANSPORTS NOTRE CONFORT POLLUE

Que l'on achète un tee-shirt, un smartphone ou un jouet, il y a de grandes chances que cet article soit importé. Il ne sera pas forcément convoyé de la même façon selon que l'achat a eu lieu en magasin ou en ligne. Si la quasi-totalité des échanges mondiaux de marchandises s'effectue par la mer, l'avion bénéficie des faveurs des cybermarchands en raison de sa rapidité: 80 % du volume du commerce électronique transfrontalier s'opère par les airs, d'après l'Association internationale du transport aérien. Qui se réjouit que les sites promettent des délais de livraison toujours plus courts à leurs clients, y voyant «*un facteur de croissance clé*» et «*une opportunité à ne pas rater*»... Amazon a d'ailleurs investi dans une flotte qui compte, pour l'heure, une centaine d'appareils. Rappelons que transporter une tonne de produits par avion émet environ 150 fois plus de gaz à effet de serre que par cargo. Autre différence: en aval des entrepôts, soit la marchandise transite par un point de vente où le consommateur vient la chercher, soit une société de livraison la lui apporte dans un point relais ou directement chez lui.

Lequel de ces deux schémas (commerce physique ou achats en ligne) affiche le plus lourd bilan carbone? Les rapports sur les impacts globaux se suivent et se contredisent. Du fait de la variété des situations, ils ne présentent pas grand intérêt pour opérer des choix à titre individuel. Si vous habitez en ville et que vous faites vos courses à pied ou en



La taille et le nombre des entrepôts du e-commerce ne cessent de grimper, ce qui contribue à l'artificialisation des sols.

transport en commun, se rendre en boutique est évidemment plus «vert». Si, au contraire, vous parcourez de nombreux kilomètres en voiture pour vous approvisionner ou faire les magasins, la balance peut pencher en faveur du Web. Cependant, comme le souligne une étude de France Stratégie consacré à la question, «plusieurs tendances sont aujourd'hui de nature à dégrader le bilan environnemental du commerce en ligne». «Les entrepôts s'éloignent progressivement des centres-villes, du fait de la pression foncière, donc les distances effectuées par les livreurs augmentent», précise Julien Fosse. En outre, de plus en plus d'acheteurs préfèrent la livraison à domicile, alors que l'option du point relais pollue moins, en particulier quand on s'y rend en utilisant des solutions de mobilité douce.

Les clients sont aussi enclins à multiplier les commandes (lire l'infographie p. 15), loin de la rationalisation qui permettrait de limiter les conséquences écologiques. Sans oublier «la livraison rapide que certains privilégient, parfois par caprice, et qui nous empêche d'optimiser les tournées. C'est totalement contre-productif dès lors que l'on veut alléger le bilan carbone, alerte Hervé Street, ex-président du Syndicat national des transports légers. De plus, parler de livraison gratuite ne correspond à aucune réalité, car elle a un coût économique et environnemental.» Et une fois l'article livré, il n'a pas forcément fini de voyager. Il est tellement tentant de commander sans compter lorsque l'on sait que si le tombé d'un pantalon ou le niveau sonore d'un appareil ménager ne nous satisfont pas, on aura la possibilité de les renvoyer... Résultat, le taux de retour atteint de 25 à 30%. Or, les colis réexpédiés accomplissent parfois un trajet de plusieurs milliers >>>

IMPACT ENVIRONNEMENTAL

À nous de jouer...

Les plus grandes entreprises du secteur (excepté Amazon) se sont engagées, en 2021, à limiter leur impact environnemental. D'abord, en réduisant le volume d'emballages. Pas évident au vu de notre récent test (QC n° 619), où seul Cdiscount a tiré son épingle du jeu. Ensuite, en informant le consommateur sur les conséquences des différents modes de livraison. Aucun des sites visités (Cdiscount, Fnac, La Redoute, Leroy Merlin, etc.) ne tient cette promesse. On cherche aussi en vain les mentions attirant notre attention sur la pollution supplémentaire due aux retours de produits. Surtout, les signataires continuent à inciter l'internaute à acheter du superflu. Des exemples ? La Fnac avec son «*Votre panier est tristement vide. En manque d'inspiration ? Trouver des idées*», Cdiscount avec ses propositions systématiques de paiement en quatre fois, à environ 2 % d'intérêt, ou la Vitrine magique



Pour la planète, renoncez à la livraison rapide et préférez les points relais.

avec la vente d'articles aussi indispensables qu'un mètre ruban spécial circonférence ou des stickers décoratifs pour poubelles... À nous, dans ces conditions, de minimiser notre bilan. Premier impératif, résister à ces tentations de surconsommer. Autres bonnes habitudes : grouper ses commandes, abandonner la livraison rapide, opter pour le point relais afin de réduire la distance parcourue par les camionnettes et éviter les échecs de livraison. Enfin, renoncer aux achats « au cas où » (comme prendre deux tailles du même vêtement sous prétexte qu'on pourra en renvoyer une).

B. BEUCHER/ANDIA ; J.-C. MILHET/HANS LUCAS

>>> de kilomètres et transitent par divers pays, en camion ou en avion, avant d'être récupérés et revendus ou, pire, détruits, comme l'avait montré un reportage édifiant de l'émission télé *Envoyé spécial* (France 2).

EMBALLAGES ÇA DÉBORDE !

Par rapport à un achat en magasin physique, un produit commandé sur Internet devra nécessairement être emballé avant son envoi. Conséquence: nos poubelles de tri débordent. «Aux dernières nouvelles, on nous annonce une hausse de 300 000 tonnes du gisement d'emballages; un chiffre clairement en contradiction avec l'objectif de réduction des déchets», déplore Nicolas Garnier, délégué général de l'association de collectivités locales Amorce. La part du commerce électronique dans cette augmentation est prépondérante. Lorsqu'on regarde les fosses où les camions déversent leur collecte dans les centres de tri, on n'y voit quasiment que des cartons utilisés pour les livraisons, c'est spectaculaire.» À Paris, par exemple, la mairie a dû instaurer un ramassage supplémentaire des déchets recyclables chaque semaine. «Nous avons eu des remontées convergentes des habitants, des éboueurs et des personnes nettoyant les rues», raconte Colombe Brossel, adjointe en charge du tri et de la réduction des déchets. Les bacs jaunes étaient trop remplis et, au moindre coup de vent, le surplus tombait par terre. Ce troisième passage hebdomadaire coûte 4 millions d'euros par an.»

La capitale ne fait pas exception et toutes les collectivités doivent s'adapter, et ce aux frais du contribuable. Chez Citeo, l'organisme chargé de gérer et de financer le traitement des emballages, on tente aussi de trouver des solutions, car certains cartons du e-commerce, trop grands et trop rigides, ne peuvent pas entrer dans les conteneurs.

En outre, ces emballages contiennent souvent une quantité astronomique de volume inoccupé, ce qui alourdit leur impact environnemental. Selon la société DS Smith spécialisée dans ce domaine, ce vide représente en moyenne 43 % des emballages de la vente en ligne. Parfois nécessaire pour protéger les produits, il est le plus souvent superflu, donc acheminé inutilement (lire également *QC* n° 619, p. 54). L'entreprise a calculé que le transporter revient à générer annuellement 122 millions de tonnes de CO₂, soit l'équivalent des émissions de la Belgique.

FINANCES PUBLIQUES ÉNORME MANQUE À GAGNER

Si les achats des clients français rapportent des sommes astronomiques aux acteurs du e-commerce, les caisses de l'État ne sont pas abondées en conséquence. Avant tout parce que la fraude à la TVA est massive: ainsi, 98 % des sociétés opérant sur les marketplaces (sites de distributeurs majeurs hébergeant différents vendeurs) et contrôlées par la Direction nationale des enquêtes fiscales en 2019 ne la payaient pas. Installés à l'étranger, notamment en Asie, leurs dirigeants ne semblent pas vraiment inquiets à l'idée qu'un inspecteur des impôts français débarque dans leurs locaux pour leur imposer un redressement. Le manque à gagner pour les finances publiques a été évalué par l'association Attac entre 4 et 5 milliards d'euros. Cela induit aussi une distorsion de concurrence, notamment vis-à-vis d'entreprises hexagonales, les webmarchands peu soucieux de leurs obligations pouvant vendre des produits similaires 20 % moins cher.

Par ailleurs, certains grands groupes sont devenus experts dans les montages financiers astucieux permettant d'alléger leur imposition. Dans une enquête sur six géants du numérique publiée par l'ONG britannique Fair Tax Foundation (Fondation pour une fiscalité équitable), Amazon s'est vu décerner le titre de champion des mauvaises conduites fiscales. La Commission européenne s'était également émue de certaines pratiques. En 2017, estimant que le circuit longtemps emprunté par la firme entre son siège européen et une holding, tous deux situés au Luxembourg, lui permettait d'échapper à l'impôt sur les trois quarts de ses bénéfices, Bruxelles lui réclamait le paiement de 250 millions d'euros d'arriérés. La Cour de justice de l'Union a toutefois jugé qu'il n'y avait là rien d'illégal. C'est la différence entre la fraude et l'optimisation fiscale... ♦

(1) Tous les chiffres portent sur l'année 2021.

(2) En Amazonie, J.-B. Malet, éd. Pluriel, 7,50 €.



Les cartons des achats en ligne occupent toute la place dans les centres de tri.

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Les quatre péchés capitaux

Acheter en ligne est beaucoup plus risqué qu'en magasin. Voici les principales raisons.

1 Un achat pas toujours sécurisé

Selon la mise en garde de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, «le consommateur en ligne doit redoubler de vigilance». La moitié des sites qu'elle a contrôlés en 2020 ne respecte pas la réglementation. Vendeur non identifié, absence des informations obligatoires sur les produits, confusion sur les garanties, livraison non honorée, remboursement impossible... les aléas sont nombreux. Sur les plateformes en particulier, qui ne sont pas contraintes de vérifier la conformité des références proposées par les vendeurs tiers, des problèmes de sécurité se posent : lors d'une inspection sur des articles potentiellement à risque comme les jouets, les cosmétiques ou les guirlandes électriques, près de 50% se sont révélés dangereux.

2 Des pratiques commerciales trop souvent trompeuses

Les plus classiques ? Des frais non prévus qui viennent s'ajouter au moment du paiement, voire de la livraison quand le vendeur n'a pas réglé la TVA. Et les fausses promotions, nombreuses au moment du Black Friday ou des soldes. Elles existent aussi en magasin mais, sur le Web, pour contourner la loi sur le tarif de référence, les vendeurs ont inventé le «prix de comparaison», qui ne correspond à rien de précis. Autre risque, si les commerçants sont installés à l'étranger, faire valoir ses droits relève de la gageure. Exemple cocasse relevé par le service juridique de l'UFC-Que Choisir : des réclamations qui devaient être



adressées à Hong Kong et rédigées en mandarin ! Pire, des sites disparaissent après avoir profité d'une période faste comme les fêtes de fin d'année.

3 L'incitation à la surconsommation

Les webmarchands recourent à des techniques exploitant nos biais cognitifs, poussées à l'extrême (QC n° 619), pour que l'on cède à la tentation. Des mentions, telles que «Et si vous craquiez aussi pour...», «Les autres clients ont également acheté...», «Plus qu'un en stock» encouragent à franchir le pas même si l'on hésite ou que l'on n'a jamais songé à s'offrir tel ou tel article. Autre méthode, celle de l'abonnement assorti d'avantages (livraison rapide, accès à des services), à l'instar d'Amazon Prime ou de Cdiscount à volonté : une fois qu'on l'a payé, on a tendance à dépenser plus pour l'amortir et profiter des «extras» associés. Quitte à dépasser les limites du raisonnable. D'une manière générale, la fluidité permise par Internet favorise

les achats d'impulsion. Amazon l'a bien compris : il a breveté l'achat en un clic, qui évite de saisir son numéro de carte bleue, rendant ainsi la démarche apparemment indolore.

4 L'exploitation des données des clients au profit des sites

Votre navigation est scrutée comme si, lors de votre passage en magasin, une caméra vous suivait et enregistrerait tous vos faits et gestes. Cela sert notamment à vous exposer à des publicités ciblées et à vous pousser à finaliser votre commande, mais aussi à adapter les réponses du moteur de recherche et même les prix proposés. Vos données peuvent être revendues à des tiers dans le cas où vous n'avez pas refusé leur utilisation. Encore les manifestations d'opposition ne sont-elles pas toujours respectées. Et lors de la création de compte nécessaire avant l'achat, l'indiscrétion est parfois de mise, avec des questions inutiles telles la date de naissance ou la présence d'enfants dans le foyer.

PATRICIA LORENZINI
a vu sa maison se fissurer
après un glissement
de terrain. Elle conteste
le dédommagement
proposé par son assureur.



GLISSEMENT DE TERRAIN

Une indemnisation qui s'embourbe

Glissement de terrain, inondation... lorsqu'un tel événement survient, beaucoup imaginent qu'il suffit que l'État le déclare «catastrophe naturelle» pour que l'indemnisation des victimes ne soit plus qu'une formalité. Erreur. Une fois l'arrêté ministériel «CatNat» publié au *Journal officiel*, les assureurs prennent le relais (lire l'encadré p. 23). À eux d'évaluer le montant des préjudices subis par leurs clients. Et il n'est pas rare que, faute d'accord entre les parties, les procédures s'éternisent. Un «risque» d'autant plus fort que, ces dernières années, les sinistres majeurs se sont succédé à un rythme inquiétant. Dans un récent rapport, la Caisse centrale de réassurance (CCR – le réassureur public qui gère le dispositif des catastrophes naturelles) estime le coût total qu'elle a pris en charge en 2022 «entre 2,5 et 2,9 milliards d'euros, un record supérieur au 1,9 milliard versé en 2003, année de référence» (*Le Figaro* du 2/2/23). Dès lors, une augmentation prochaine de la contribution CatNat payée par les assurés n'est pas à exclure.

— La montagne s'effondre

Ce matin du 2 février 2023, Patricia Lorenzini nous attend devant sa maison à Viella, village des Hautes-Pyrénées que surplombent des monts enneigés. «Nous l'avons fait construire en 1988 avec mon mari, directeur d'une école de ski et guide de haute montagne, se souvient la sexagénaire. Après son décès, en 2008, j'ai décidé de partir. Mais j'ai gardé le pavillon pour le louer et entrepris des travaux en le divisant en deux: un logement de cinq pièces et un petit appartement, soit une superficie totale de plus de 200 m².»

En 2018, ses locataires l'appellent. Des fissures sont apparues dans la maison. La propriétaire se déplace depuis l'Aude où elle vit désormais: «Un pan de la montagne qui domine Viella s'est effondré; ce qui a provoqué un glissement de terrain. Ce n'était pas la première fois que cela se produisait.» La même année, la commune fait l'objet d'un arrêté de classement CatNat (renouvelé en 2020). Patricia engage les procédures d'indemnisation auprès de la Maif. Elle y a souscrit «voilà 25 ans, une multirisque habitation (MRH) haut de gamme». Les expertises s'enchaînent, «ce qui est normal puisque la situation évolue», explique la Maif interrogée par *Que Choisir*. «Au début, il était question de mettre des jauges [repères], afin de surveiller les brèches, rembobine Patricia. Cela n'a pas été fait. La préfecture a aussi demandé à l'assureur de lancer une expertise "structure bâtiment"...

L'assureur n'en démord pas : pour lui, la maison reste réparable

Quand un événement climatique cause de gros dégâts, les autorités prennent un arrêté de catastrophe naturelle. Mais ce sont les assureurs qui évaluent les préjudices subis...

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**



La maison
que Patricia
avait mise
en location
se lézarde
et n'est plus
habitable.

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

Twitter  @UFCquechoisir

L. CASSIN



À l'origine des dommages, l'effondrement d'un pan de montagne (à gauche). La maison située en face de celle de Patricia a dû être détruite (à droite).

que j'attends toujours.» «C'est à l'administration de la prendre en charge, pas à nous», conteste la compagnie. Des fissures, on en relève bien dans toutes les pièces du logement principal (il n'est plus loué, Patricia le considérant «inhabitable»), sur la façade et le muret du jardin. Le sol semble, en outre, légèrement penché: par endroits, les portes s'ouvrent toutes seules. La maison située de l'autre côté de la route, qui «s'enfonçait» nous raconte un riverain, a été détruite, et ses occupants, dédommagés par leur assureur.

— Réparation contre destruction

«La Maif estime que, pour mon habitation, la situation est pérenne, déplore Patricia. Conformément à ce qui est stipulé dans ma MRH, je souhaite que l'on m'indemnise en «valeur de reconstruction», soit environ 350 000 €, contre 175 000 € calculés «à titre indicatif» par l'assureur. Or, ce dernier me propose 30 000 € pour une remise en état.» L'établissement mutualiste précise que cette évaluation est provisoire. «Nous attendons le chiffrage définitif de notre expert, ajoute-t-il. Mais, oui, en l'état actuel des choses, nous confirmons que cette maison est réparable.»⁽¹⁾ De l'aveu même de la Maif, la sociétaire n'acceptera probablement pas ce niveau d'indemnisation. Patricia aura alors la possibilité de solliciter une contre-expertise, menée par un expert de son choix et financée par son assureur. Si le désaccord persiste, une tierce expertise reste envisageable. L'ultime étape avant la phase contentieuse et la nomination d'un expert judiciaire. Bref, la route risque d'être encore longue.

— Le silence de la mairie

Dans le village baigné de soleil ce jour-là, le visiteur ne peut que constater les ravages. Plusieurs pavillons sont balafrés de fissures. Sur la porte de quelques-uns, le maire a placardé un arrêté de péril. «On dit que 70 maisons devront être démolies dans Viella d'ici à 2030», croit savoir Patricia. La mairie n'a pas donné suite à nos sollicitations. «Et pour cause, le maire est dans le déni, décrypte Joël Acquier, le président de l'Association des sinistrés de Viella, qui a occupé le même fauteuil. Ses seuls projets, c'est de rénover l'église et de déplacer le cimetière. Des travaux sont certes à l'étude pour sécuriser la commune, mais ils ne feront que limiter le phénomène de mouvements de terrain. Ils seront payés par l'État: Viella domine la route «stratégique» qui conduit au mythique col du Tourmalet. Si cela n'avait pas été le cas, il n'en aurait pas été question. Les autorités auraient exigé que les habitants soient évacués.» ♦

(1) La Maif gère plusieurs autres sinistres à Viella.

«Pour l'un d'entre eux, on est allé jusqu'à la démolition», précise-t-elle.

Régime CatNat

Lorsqu'un arrêté de catastrophe naturelle est pris, les assureurs centralisent les procédures.

Les sinistres pris en compte

L'état de catastrophe naturelle, également appelé «CatNat», peut être déclaré pour les inondations, les coulées de boue, les retraits-gonflements des sols (à l'origine de fissures), les tremblements de terre ou encore les affaissements et glissements de terrain. Ce régime ne concerne pas les tempêtes ou la grêle qui, elles, sont couvertes par l'assurance multirisque (MRH) habitation. Le dispositif CatNat de 1982 a été revu par une loi du 28 décembre 2021. La commune dispose désormais de 24 mois (contre 18 auparavant) après la survenance du sinistre pour déposer un dossier de reconnaissance en état de catastrophe naturelle. La préfecture l'adresse ensuite, accompagnée d'éléments techniques, au ministère de l'Intérieur. La décision de classement est prise par une commission interministérielle. L'arrêté de catastrophe naturelle doit être publié au *Journal officiel* dans les deux mois (trois mois précédemment) suivant le dépôt de la requête.

L'assureur signe le chèque

Tout contrat MRH ou auto intègre une contribution CatNat payée par l'assuré. Afin d'être remboursé dans le cadre de ce régime, il faut donc en avoir souscrit un. Peu après l'événement, les victimes contactent leur assureur. Une fois l'arrêté de catastrophe naturelle pris, elles ont 30 jours (10 auparavant) pour lui adresser une déclaration formelle de sinistre. Les pièces fournies et les expertises diligentées par l'assureur servent à estimer le montant de l'indemnisation. Une proposition chiffrée est envoyée à l'assuré dans le mois suivant la remise du rapport. Si elle est acceptée, l'assureur doit verser la somme convenue sous 21 jours (3 mois maximum précédemment), déduction faite d'une franchise: 380 € pour les dommages aux bâtiments, mais 1 520 € s'ils sont dus au phénomène de retrait-gonflement des sols.



TIMBRE ROUGE

La Poste met le feu aux poudres

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le timbre rouge n'est plus commercialisé.

À la place, La Poste propose une version semi-numérisée accessible en ligne et en agence. Mais pour l'instant, rien ne fonctionne comme prévu.

— Par **CYRIL BROSSET** et **LUNA-ROSE DUROT**

Après 175 ans de bons et loyaux services, le timbre rouge tire sa révérence. Ce petit bout de papier qui permettait à une lettre d'arriver le lendemain chez son destinataire n'est plus disponible. Pour La Poste, cette décision était inéluctable. «L'année dernière, chaque Français a envoyé en moyenne 3 courriers prioritaires, contre 45 en 2010. Et la chute ne fait que s'accélérer. Les moyens mis en œuvre pour réaliser la distribution en J + 1 étaient devenus disproportionnés», assure Léonore Dobbelaere, directrice marketing courrier colis à La Poste. Elle indique avoir travaillé deux ans sur le sujet: «Pendant ce temps, nous avons mené des enquêtes auprès de nos clients. Il en est ressorti qu'ils étaient particulièrement attachés à ce que les délais annoncés soient respectés, mais qu'ils n'avaient pas forcément besoin que leur courrier arrive dès le lendemain.» En arrêtant le timbre rouge, La Poste entend à la fois réduire ses coûts de distribution et limiter son empreinte écologique. Car, pour acheminer le courrier partout en France en quelques heures, des camions et des avions sillonnent chaque nuit le territoire. La Poste affirme qu'avec la fin du timbre rouge elle pourra supprimer pas moins de trois allers-retours quotidiens par la voie des airs depuis Paris vers Marseille, Toulouse et Montpellier, de même qu'une partie des 300 liaisons par la route grâce à l'optimisation des chargements. Ces déclarations laissent toutefois perplexes les syndicats. «On ne sait pas encore comment cela va s'organiser concrètement, mais ce qui est certain, c'est que des liaisons quotidiennes vont perdurer, ne serait-ce que pour acheminer les colis en Chronopost qui, eux, doivent arriver le lendemain», commente Jean-Philippe Lacout, de Force ouvrière Communication. «Il n'est pas anormal

que La Poste s'adapte à l'évolution des usages, cependant cette décision a été prise de manière unilatérale, sans étude d'impact, et alors que le groupe vient de toucher 520 millions d'euros d'aides publiques pour maintenir la qualité du service universel. En plus, si l'on tient compte des envois par les professionnels, le nombre de courriers en J + 1 était loin d'être négligeable», s'étonne, quant à lui, Nicolas Galépidès, de Sud PTT. Il ajoute: «La suppression du timbre rouge est avant tout un bon moyen pour La Poste de faire des économies au détriment du service public.»

Des alternatives pas à la hauteur

Désormais, les Français ayant des lettres à envoyer sont invités à se tourner vers le timbre vert, un peu moins cher mais assurant une distribution en trois jours. La Poste a toutefois pensé à ceux qui ont un besoin impératif que leur courrier arrive dès le lendemain en créant un nouveau service, l'«e-lettre rouge». Les documents envoyés par ce biais sont numérisés et transférés sous forme de fichiers numériques vers un centre d'impression situé dans la région de destination, où ils sont imprimés. Puis ils sont mis sous pli avant d'être déposés le jour suivant, par le facteur, dans la boîte aux lettres du destinataire (lire notre encadré «Comment ça marche» p. 25). Grâce à ce système hybride, le transport se limite à la distance qui sépare le centre d'impression et l'adresse de livraison. De plus, les délais d'acheminement sont raccourcis. Alors qu'en timbre rouge, le courrier devait



Les syndicats voient la suppression du timbre rouge comme le moyen de faire des économies sur le dos du service public.



La e-lettre rouge, comment ça marche ?

C'est désormais la seule solution pour expédier un courrier en J + 1 à un tarif raisonnable.

LE PRINCIPE

Le document est envoyé sous la forme d'un fichier numérique (un peu comme un e-mail) vers le site d'impression le plus proche du lieu de livraison, où il est imprimé et mis dans une enveloppe. Le courrier est déposé le lendemain dans la boîte du destinataire.

DEUX MANIÈRES D'EN PROFITER

En ligne, sur le site Laposte.fr Le client rédige ou télécharge le document à envoyer, fournit les données demandées, choisit les options souhaitées (recto verso, suivi...) et paie en ligne. La procédure s'avère très longue (lire l'enquête p. 27).

En bureau de poste Un chargé de clientèle est censé scanner le document avec son smartphone. Après avoir entré les informations nécessaires (adresse, options...) et encaissé le paiement, il l'envoie dans le système. La Poste prévoit aussi d'installer des automates qui permettront à chacun de scanner et d'expédier ses documents en toute autonomie. Malheureusement, dans la pratique, ce service demeure quasi inexistant, comme l'illustre notre caméra cachée (lire l'encadré p. 27 et voir sur notre site Quechoisir.org).

NOUVEAUX TARIFS EN VIGUEUR

La e-lettre rouge est **facturée 1,49 €**.

Deux options payantes sont disponibles : **l'impression couleur** (+ 0,30 €) et le **suivi du courrier** (+ 0,50 €).

être déposé avant l'heure de la levée, soit le plus souvent en milieu de journée, une e-lettre rouge, elle, peut être expédiée jusqu'à 20 heures sur Internet.

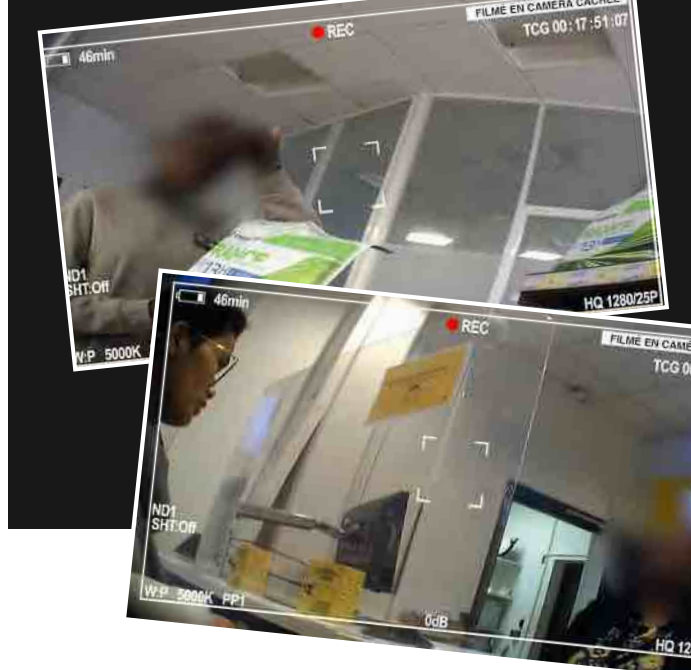
Le dispositif a toutefois des défauts. D'abord, il s'avère plus cher. Alors que le timbre rouge coûtait 1,43 €, la e-lettre rouge, elle, est facturée 1,49 €. La Poste explique ce surcoût par le fait qu'elle prend à sa charge l'impression et la mise sous pli. Ensuite, la confidentialité des correspondances, pourtant garantie par la loi, pose question. «*Les courriers sont traités de manière automatisée dans des pièces sécurisées au sein des plateformes, tente de rassurer Léonore Dobbeleere. Un postier n'est présent que pour résoudre les éventuels bourrages papier ou remettre de l'encre dans la machine, mais en aucun cas, il ne lira les courriers qui sont imprimés. Qui plus est, il est assermenté comme tous les agents.*» Si La Poste reconnaît conserver les fichiers numérisés pendant un an afin de répondre aux éventuelles réclamations, elle insiste sur le fait que ceux-ci sont stockés dans ses propres data centers, situés en France, et dans le respect des règles européennes. Reste qu'aucun système de stockage n'est inviolable. La preuve: en juillet dernier, sa filiale La Poste Mobile s'est fait >>>

>>> voler les données personnelles de certains de ses clients, et une partie de ces informations a même été mise en ligne par les pirates afin d'obtenir le versement d'une rançon. Bref, si le risque de voir sa correspondance dévoilée demeure limité, il n'est pas nul.

Un pas de plus vers la dématérialisation

Et la e-lettre rouge est loin d'apporter le même service que le timbre. D'une part, parce qu'elle n'offre pas la possibilité d'envoyer de documents originaux ou de joindre à son courrier un chèque, une photo ou un titre de paiement (TIP), par exemple. D'autre part, parce qu'elle nécessite d'avoir un ordinateur, une connexion à Internet et d'être à l'aise avec l'informatique. Or, selon une étude récente de l'Insee, 7% des foyers n'ont pas accès au Web, et 13 millions de Français se sentent en difficulté avec le numérique. Enfin, comme le montre le test que nous avons réalisé, expédier une e-lettre rouge n'est pas si aisé (lire p. 27). Résultat, beaucoup de personnes risquent de se détourner du service faute de réussir à s'en servir. Nombre d'entreprises pourraient choisir d'autres solutions d'affranchissement, et des factures, devis et autres résultats médicaux, qui jusque-là étaient délivrés en urgence, mettre désormais trois jours à arriver.

Afin de ne pas laisser de côté ceux qui auraient du mal à utiliser le service en ligne, La Poste assure qu'ils trouveront de l'aide dans ses agences, où un chargé de clientèle est censé scanner à leur place les documents et les transmettre électroniquement. Enfin ça, c'est en théorie. Car en pratique, on est très loin du compte ! Sur les cinq bureaux de poste que nous avons visités mi-janvier, aucun



n'a pu expédier notre courrier en e-lettre rouge. À chaque fois, l'employé nous a conseillé d'opter soit pour un timbre vert, soit pour un Chronopost... facturé 30 €. Deux d'entre eux ont bien fini par nous indiquer qu'il était possible d'envoyer des documents en J + 1 en se rendant sur Internet, mais ils nous ont soutenu qu'il fallait absolument rédiger notre courrier sur le site dédié, alors qu'en fait ce n'est pas obligé. Aucun ne nous a proposé de le prendre en charge, contrairement à ce qu'affirme La Poste. Quant aux automates que la direction du groupe a aussi promis de déployer, nous n'en avons vu aucun. Face à l'évidence, La Poste a bien été forcée de reconnaître que la situation était loin d'être optimale. Elle assure toutefois que c'est provisoire. « Tous les bureaux de poste ont été dotés du matériel nécessaire, mais il faut du temps pour former

Des délais de distribution qui s'allongent

La Poste ne s'est pas contentée d'éliminer le timbre rouge, elle a revu l'organisation de toute sa gamme courrier.

→ Le timbre vert passe à J + 3

Avec la suppression du timbre rouge, le vert à 1,16 € devient l'offre de référence, mais ses délais de distribution s'allongent, de J + 2 à J + 3.

→ Trois jours pour un courrier en recommandé

Sa grille tarifaire ne change pas, mais il passe aussi de J + 2 à J + 3.

→ Un jour de plus pour l'envoi à l'international

Toutes les offres de courrier vers l'étranger voient leurs

délais allongés d'un jour.

La lettre prioritaire internationale est arrêtée.

→ La réexpédition à J + 3

Ce service, utile en cas de déménagement ou d'absence prolongée, passe de 1 à 3 jours de délai.

→ Le cécogramme à J + 3

Ce support, grâce auquel les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent prendre connaissance de documents, reste gratuit, mais passe de J + 1 à J + 3.

→ Le timbre gris disparaît

Cet affranchissement, dit aussi écopli, est supprimé. Il permettait d'envoyer un courrier en 4 jours à bas tarif. Il reste toutefois disponible pour les entreprises.

→ Création d'un service en J + 2

La Poste a lancé une nouvelle offre, la lettre service plus, pour envoyer du courrier en J + 2. Elle inclut d'office un suivi, une indemnisation forfaitaire de 5 € en cas de distribution supérieure à 7 jours calendaires, et la possibilité d'expédier

un courrier depuis sa boîte aux lettres personnelle (dans certaines zones). Un service facturé au prix fort : 2,95 €.

Bon à savoir Ces délais, fournis à titre indicatif, sont susceptibles d'être dépassés. Par ailleurs, si les timbres rouges ou gris ne sont plus vendus, ceux en stock demeurent utilisables, mais leurs délais de distribution se caleront sur ceux du timbre vert, soit J + 3. Et même si vous les avez achetés fin 2022... sans avoir été averti de leur prochaine suppression.

**E-lettre
rouge
en bureau
de poste**

Un service encore inexistant

Officiellement, il est possible d'expédier une e-lettre rouge depuis un bureau de poste.

Mais dans les cinq que nous avons visités, aucun chargé de clientèle ne nous a proposé d'aide. Au mieux, certains nous ont renvoyés vers Internet, ou vers un Chronopost à 30 €. Pas très encourageant.



Retrouvez notre caméra cachée sur Ufcqc.link/timbre622

les agents», avance Léonore Dobbelaere. Et encore ! Seuls 7 300 bureaux seront équipés finalement. Aucun déploiement n'est prévu dans les relais Poste installés chez certains commerçants, ni dans les agences communales présentes dans de nombreux villages. Appelée à se prononcer sur ces changements, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) s'est contentée de souligner l'importance d'un accompagnement des publics les plus fragiles, afin qu'ils ne soient pas exclus du nouveau dispositif. Force est de constater que, pour l'heure, cette obligation n'a pas été respectée.

Le symbole de la fracture numérique

Outre ses conséquences réelles, l'aspect symbolique de cette décision ne doit pas être négligé. Car, pour beaucoup de Français, la suppression du timbre rouge marque non seulement un recul du service de distribution du courrier, mais elle contribue également à l'éloignement des services publics et à l'aggravation de la fracture numérique entre, d'un côté, la population capable de s'adapter à cette dématérialisation forcée et, de l'autre, les personnes plus fragiles qui se sentiront, à juste titre, encore un peu plus mises à l'écart. Sans compter que cette mesure s'ajoute à d'autres dispositions prises par La Poste, comme la fermeture de bureaux, le remplacement régulier des facteurs ou encore l'augmentation des frais d'expédition. «*Comment vont faire les usagers qui n'ont pas d'ordinateur, qui se trouvent dans une zone blanche et qui n'ont pas de moyen de locomotion pour se rendre dans leur bureau de poste ?*», s'inquiète André dans un courrier adressé à Que Choisir. «*Le désert administratif et les dangers d'Internet ne semblent pas émouvoir La Poste, obnubilée par la rentabilité*», se désole, quant à lui, Mickaël.

Des informations récentes ne risquent pas de calmer ces inquiétudes. En janvier dernier, nos confrères de France Info révélaient que La Poste envisageait de lancer des expérimentations pouvant aboutir à la fin des tournées quotidiennes des facteurs. Si l'entreprise a reconnu chercher à optimiser les distributions de courrier, elle promet que celles-ci continueront à être assurées six jours sur sept, comme la loi l'y oblige. Quant aux suppressions de postes que redoutent les syndicats, elles ne seraient pas du tout à l'ordre du jour, jure une porte-parole du groupe. Une fois de plus, on est prié d'y croire. ♦



ALERTE

Notre test montre qu'un quart des destinataires n'a pas reçu notre e-lettre rouge en J + 1.



NOTRE TEST

Trop de retards

Pour savoir si le service d'envoi via le site Laposte.fr était à la hauteur, nous avons envoyé 100 e-lettres rouges vers autant de destinations en France ⁽¹⁾. Si la procédure ne pose pas de problème particulier pour qui maîtrise un minimum l'informatique, elle est interminable. Pas moins de 12 étapes sont nécessaires avant de finaliser l'expédition ! Surtout, quand on pense en avoir fini, on découvre qu'il faut créer un compte ! Le paiement par carte bancaire s'est aussi révélé peu adapté s'agissant d'une offre à 1,49 €. Heureusement, des outils comme des lettres types (pour résilier un abonnement, un bail...) ou l'importation des contacts permettent de gagner du temps. Mais la plus grosse déception vient des délais. Seuls trois quarts des destinataires ont reçu leur courrier le lendemain (contre un taux de distribution à 89 % pour le timbre rouge en J + 1, selon La Poste). Plus la lettre est partie tard dans la journée, plus les retards ont été nombreux. L'opérateur justifie ces piètres résultats par le fait qu'actuellement, seuls une dizaine de centres d'impression sont opérationnels. Il promet qu'avec leur multiplication, le J + 1 sera assuré. **C. B. avec NOÉ BAUDUIN**

25 %
des envois étaient
hors délai (J + 2 ou J + 3)

(1) Enquête réalisée par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, pour des envois faits le 11 janvier depuis Paris.

75 %
des envois sont arrivés le
jour même ou le lendemain

12 étapes
au moins sont
nécessaires pour
expédier un courrier

BATTERIES

Une filière à plat

Renchérisssement du lithium, crise de l'énergie et concurrence américaine fragilisent la filière en Europe. Conséquence, en 2022, les prix des batteries des voitures électriques ont augmenté pour la première fois.

— Par **YVES MARTIN** avec **ARNAUD MURATI** et **LARS LY**

Le patron de Stellantis (Peugeot, Citroën, Opel, Fiat, Chrysler...), Carlos Tavares, n'a de cesse de le clamer haut et fort dès qu'on lui tend un micro: la voiture électrique constitue un choix politique, mais ce n'est, en aucun cas, celui qu'auraient décidé les constructeurs automobiles. Qu'ils soient européens, américains ou asiatiques, tous sont tenus néanmoins de s'atteler immédiatement au développement de véhicules «zéro émission» pour remplacer les moteurs thermiques. L'engouffrement de l'ensemble du secteur dans l'électrification du parc auto devait, selon les promesses des protagonistes, conduire à une baisse substantielle des prix des batteries. Ce qui aurait permis de proposer rapidement des modèles électriques à des tarifs plus abordables. Malheureusement, aujourd'hui, le mécanisme se grippe.

MÉTAUX Des marchés volatils

L'année écoulée a été la première à voir les effets d'une ruée sur certains métaux. Prenez le lithium, le premier composant des batteries actuelles au lithium-ion. On en trouve en abondance partout sur Terre. Et pourtant, selon les chiffres du site d'indices boursiers Tradineconomics.com, il a vu son coût s'envoler de 77,2% par rapport à janvier 2022. Début 2023, la tonne s'achetait à 75 699 \$ (70 440 €) sur les marchés internationaux, soit 313,6% de plus qu'en 2018. Pourquoi? Parce que la demande mondiale a explosé, alors que les autorités chinoises auraient récemment mis à l'arrêt plusieurs usines de transformation à Yichun, ville considérée comme la «capitale asiatique» du lithium. À cause de son renchérissement, on a relancé l'exploitation des mines abandonnées depuis longtemps car elles n'étaient plus rentables. En France, dans l'Allier, un site vient de rouvrir. Il n'empêche.

Le nickel, qui abonde notamment dans les sous-sols de Nouvelle-Calédonie, est aussi essentiel, et nécessaire en grande quantité dans les accumulateurs de dernière génération. La tonne s'échangeait à 27 599 \$ (26 650 €) en janvier 2023. Son prix a enregistré une hausse de 35% l'an passé

et en cinq ans, une progression de 129%. Certes, cette dernière est moins élevée que celle observée pour le lithium, mais ces fortes variations inquiètent les industriels. Ainsi, le cours de nickel a atteint un pic à 48 110 \$ (44 800 €) la tonne en mars 2022, avant de s'effondrer aussi vite qu'il avait bondi. «*L'environnement des matières premières a acquis une volatilité que l'on ne connaissait pas avant*», indique Philippe Chain, cofondateur de Verkor, une start-up qui produira bientôt des batteries en association avec Renault. Il faut dire que le nickel dit de «classe 1» est très convoité: il entre dans la composition de l'inox, un matériau utilisé dans de nombreux objets de la vie courante. Pour ne rien arranger, son exploitation est devenue plus compliquée. «*Tous les minerais facilement extractibles, nous sommes déjà allés les chercher*», note Patrice Simon, professeur à l'université de Toulouse III-Paul-Sabatier (31). Qui estime que «*les coûts d'extraction continueront à augmenter*» en 2023.

Sans oublier le cobalt, un autre minéral indispensable à l'élaboration des batteries. Cependant, les fabricants parviennent à minimiser sa présence. D'après Patrice Simon, le taux de cobalt dans les accus diminue constamment: il représenterait aujourd'hui 10% de leur teneur totale en métaux. Voilà six ans, cette proportion s'élevait à 33%. Conséquence? Son cours a reculé dernièrement.

ÉNERGIE Ça continue à flamber

Au-delà des coûts de l'extraction, du traitement et du transport des matières premières, la crise de l'énergie a également rendu les batteries beaucoup plus onéreuses. Leur fabrication nécessite des kilowattheures d'électricité, comme le souligne Philippe Chain, de Verkor. Or, la pandémie de Covid-19, le dérèglement du trafic maritime mondial et la guerre en





Le cours du nickel, nécessaire en grande quantité dans les batteries de dernière génération, varie fortement depuis 2018 (ici, une mine de Nouvelle-Calédonie).

Ukraine ont rebattu les cartes. «Les prix de marché spot [ceux établis en Bourse] de l'électricité ont été quasiment multipliés par six entre mars 2021 et mars 2022, relève le ministère de la Transition écologique. Dans ce contexte, les prix moyens hors TVA de l'électricité pour les entreprises s'accroissent de 31 % entre le 1^{er} semestre 2021 et le 1^{er} semestre 2022.» Des hausses qui varient toutefois en fonction de l'activité. «Les [sociétés] les plus consommatrices, plus sensibles au prix de marché, subissent des évolutions encore plus fortes: + 87% pour celles utilisant entre 70 et 150 gigawattheures (GWh)», expliquent les statisticiens du ministère. Selon Verkor, qui est en train de construire une usine de batteries à Dunkerque (59), «à nous de sécuriser l'approvisionnement en électricité sur le moyen ou le long terme» de manière à tenter de juguler les majorations de tarifs intempestives.

USINES La menace américaine

Cette accumulation de mauvaises nouvelles économiques a même commencé à faire douter les industriels européens, qui souhaitent pourtant concurrencer les pays asiatiques dans la fabrication de batteries. «Si nous ne réussissons pas à réduire rapidement et de manière durable les prix de l'énergie en Allemagne et, plus largement, en Europe, il sera pratiquement impossible d'investir dans la production à forte intensité énergétique ou dans de nouvelles usines de cellules de batteries. La création de valeur dans ce domaine aura lieu ailleurs», a fait savoir le président de Volkswagen, Thomas Schäfer, sur un réseau social. >>>

BATTERIES LFP Moins chères, mais moins efficaces

Une nouvelle génération de batteries s'affranchit du cobalt et du nickel et échappe donc aux fortes variations tarifaires des métaux. Il s'agit des LFP (lithium, fer, phosphate). L'agence de presse Bloomberg estime que la majoration des prix des accumulateurs en 2022 aurait été encore plus élevée si cette technologie n'avait pas existé. «Les cellules LFP sont 20 % moins chères que les NMC (nickel, manganèse, cobalt)», note-t-elle. Certes, les LFP sont moins onéreuses, mais elles se montrent aussi moins efficaces. Leur densité énergétique serait inférieure de 15 % environ à celle des lithium-ion. En Chine, les LFP, déjà largement utilisées,

permettent de proposer des véhicules électriques d'entrée de gamme à des tarifs abordables. Elles pourraient donc atténuer le renchérissement actuel. À ceci près: «L'équation économique pour une filière de batteries LFP en Europe ne paraît pas facile à atteindre, pointe Philippe Chain, cofondateur de la start-up Verkor qui va produire des batteries en France. Aujourd'hui, il n'y a pas, ou très peu, de fabricants de matériaux actifs de cathode LFP en Europe.» Comme ces minerais proviennent surtout de Chine, ils restent soumis aux aléas de la géopolitique et aux tarifs fluctuants des transports.

A. DEAN/THE NEW YORK TIMES/REDUX-REA; PIXELCHAOS/ADOBE STOCK

>>> La menace, à peine voilée, serait ainsi de transférer les projets de «giga-factories» vers les États-Unis, où les coûts énergétiques se révèlent beaucoup plus bas. En juin 2022, le kilowatt-heure d'électricité s'élevait à 0,176 \$ (0,16 €) en France, contre 0,136 \$ (0,12 €) outre-Atlantique. Une différence qui flirte avec les 30%. Tandis que Volkswagen reste indécis, d'autres ont déjà pris le taureau par les cornes. Le groupe suédois Northvolt aurait déjà décidé d'implanter sa prochaine usine aux USA.



Cette année, le coût des batteries restera élevé. Aucune baisse n'est prévue avant 2024.

répondra qu'à 20 ou 30 % de la demande en métaux, a-t-il affirmé dernièrement dans une interview accordée au magazine *L'Usine nouvelle*.

RECYCLAGE

Réutiliser plus de minerais

On pourra vraiment apprécier l'aspect économique des batteries haute tension lorsqu'une véritable filière de recyclage aura été créée. Aujourd'hui, en France, elle est purement anecdotique. Selon les chiffres 2019 (les plus récents) de l'Agence de la transition écologique (Ademe), seulement 400 véhicules hybrides et électriques ont été pris en charge par les centres de démolition, sachant qu'environ 1,5 million d'autos (toutes motorisations confondues) partent à la casse chaque année. Renault, qui compte sur la récupération et la réutilisation des métaux pour fabriquer ses batteries neuves, a fondé, en octobre dernier, une filiale dédiée à l'économie circulaire. L'objectif ? Valoriser 4500 tonnes d'accumulateurs en fin de vie à l'horizon 2030. Prudent, Christophe Poinssot, directeur scientifique du Bureau de recherches géologiques et minières (un établissement public), a tenu à remettre les pendules à l'heure, à l'occasion d'une récente intervention. «Le recyclage est fondamental à déployer, a-t-il déclaré, mais en ayant bien en tête qu'on ne couvrira jamais nos besoins avec cela. [Celui-ci] ne permettra même pas de satisfaire 50% de nos besoins en lithium, nickel ou cobalt.» Shoichi Matsumoto, PDG d'Envision AESC, l'un des plus grands fabricants de batteries au monde, s'est montré encore moins optimiste. Quand le recyclage donnera sa pleine mesure, il ne

PROCESS INDUSTRIEL

Réduction des rebuts

Cependant, on peut espérer limiter les coûts en améliorant les process. «L'ensemble de nos experts ont constaté qu'il y avait une grosse marge de progression dans l'efficacité industrielle», confirme Philippe Chain, de Verkor. Et de citer notamment «la réduction des rebuts de fabrication». Il faut savoir que les usines de batteries «consomment» moins de minerais qu'elles n'en achètent. D'après Shoichi Matsumoto, cela représenterait «de 2 à 15 %» des matériaux acquis. Des pourcentages qui n'ont rien de négligeable. Comme ces rebuts sont plus faciles à traiter et à manier que les métaux de seconde vie, leur usage devrait freiner l'envolée des prix des accumulateurs.

Lithium et nickel en surchauffe, énergies qui flambent... autant de faits qui ont provoqué l'année dernière, pour la première fois, une hausse du coût des batteries de 7%, précise l'agence de presse Bloomberg. Qui prévoit que celui-ci demeurera élevé en 2023, avec une imperceptible majoration de 0,6%. Et que, dès 2024, la décrue devrait s'amorcer.

Quid du prix des voitures électriques ? L'impact du renchérissement des batteries est visible. Une Peugeot e-208 d'entrée de gamme était facturée, en juin dernier, 33 950 €. Six mois plus tard, il faut déboursier 34 800 €, soit 2,5 % de plus. L'exemple est encore plus criant chez Nissan. Comptez désormais 36 900 € pour le modèle de base de la Leaf, ce qui représente une évolution de 7,2 % sur un an, soit peu ou prou le même niveau d'augmentation que celui des batteries. ♦

RECHARGE À DOMICILE La solution la plus économique

L'enquête Du 6 au 13 avril 2022, 1 622 lecteurs

de *Que Choisir* ont répondu à un questionnaire mis en ligne.

Les résultats Dans 74 % des cas, les recharges (en moyenne un peu plus de deux chaque semaine) s'effectuent à domicile, pour un coût estimé

de 2,50 €/100 km. Il s'agit donc de la solution la moins chère, la plus simple et la moins «agressive» pour les batteries.

Le comportement de la batterie La majorité des répondants n'ont pas noté de changement notable à l'usage. Ainsi, 18 % enregistrent une légère diminution

de l'autonomie de leur voiture et seulement 3 % ont remarqué une perte significative. C'est une bonne nouvelle. Il faut toutefois y apporter une nuance, car les véhicules des sondés sont encore très récents : 82 % des autos ont 4 ans ou moins. Leur batterie est donc en bon état.

Enquête lecteurs

74%

des recharges s'effectuent à domicile

3%

des batteries perdent leur autonomie à l'usage

Des promesses non tenues

Les constructeurs enjolivent leurs données sur l'autonomie des batteries et la puissance de charge. Notre test le prouve.



Autonomie Plus faible qu'annoncée

L'autonomie est au cœur des préoccupations des électro-automobilistes. Pour preuve, cette dernière constitue l'un des principaux critères de choix d'une voiture électrique. Il faut alors se fier aux données des constructeurs. Et c'est là que le bât blesse. La raison ? Il y a une différence substantielle entre la valeur annoncée et la réalité : jusqu'à 33,4% d'écart, selon nos mesures (lire tableau ci-contre) ! De quoi avoir une mauvaise surprise lors d'un long trajet. La faute à un protocole d'homologation (WLTP) qui ne reflète pas les conditions réelles d'usage, comme le montrent les résultats de nos tests menés sur 20 véhicules.



Puissance de recharge Des valeurs trompeuses

La puissance de charge constitue l'autre axe majeur de communication des fabricants. Elle conditionne en effet la rapidité de «remplissage» de la batterie, donc la durée des arrêts indispensables pour faire le «plein» d'électricité. Mais attention, la valeur indiquée peut être trompeuse, car la charge ne s'effectue jamais tout le temps à son maximum. Recharger une batterie, c'est comme remplir un verre. D'abord, on ouvre le robinet en grand afin de profiter d'un bon débit, puis on réduit au fur et à mesure le filet d'eau jusqu'à arriver à ras bord. Sinon ? Sinon, ça déborde. Lors de la charge d'une Renault Megane E-Tech (absente du tableau), nous avons mesuré une puissance maxi de 121 kilowatts (kW) quand la batterie est vide. Celle-ci décroît ensuite régulièrement. Lorsque la batterie est chargée à 10% de sa capacité, la puissance a déjà chuté d'environ 10 kW. Ensuite, elle tombe à 90 kW après 10 minutes, à 65 kW après 20 minutes et à seulement 55 kW après 30 minutes. Nos relevés prouvent aussi que les marques enjolivent leurs chiffres. Dans notre exemple, la puissance maxi est annoncée à 130 kW.



20 VOITURES ÉLECTRIQUES

		AUTONOMIE MESURÉE	Autonomie annoncée	Écart
		km	km	%
1	HYUNDAI Kona Electric 64 kWh 204 ch	436	484	9,9
2	KIA EV6 229 ch	470	528	11
3	HONDA e Advance 17"	180	205	12,2
4	MERCEDES EQA 250	350	402	12,9
5	BMW i4 eDrive40 340 ch BVA	493	572	13,8
6	MAZDA MX-30 e-Skyactiv 145 ch électrique	171	200	14,5
7	MG ZS EV Luxury	224	263	14,8
8	AUDI e-tron GT 476 ch quattro	370	448	17,4
9	FIAT 500C e 118 ch	247	300	17,7
10	FORD Mustang Mach-E 99 kWh 351 ch	450	550	18,2
11	RENAULT Twingo E-Tech Électrique	154	190	18,9
12	DACIA Spring Confort Plus	185	230	19,6
13	OPEL Combo-e Life L1 136 ch 50 kWh	218	275	20,7
14	SKODA Enyaq iV 80	397	509	22
15	PEUGEOT e-2008 électrique 136 ch GT	264	340	22,4
16	VOLVO XC40 Recharge Twin AWD 408 ch 1EDT	313	414	24,4
17	AIWAYS U5 Premium 150 kW	293	400	26,8
18	TESLA Model Y Grande Autonomie AWD	371	507	26,8
19	CITROËN ë-C4 136 ch Automatique Shine	262	360	27,2
20	VOLKSWAGEN ID.4 299 ch GTX	311	467	33,4

PRIX DU GAZ

Inquiétudes sur la fin du tarif réglementé

À l'approche de la fin du tarif réglementé du gaz, qui interviendra le 30 juin prochain, vous êtes nombreux à nous interroger sur son éventuelle prolongation et sur la posture à adopter. Nos réponses.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Le calendrier européen exigeant la disparition des tarifs réglementés de vente du gaz ⁽¹⁾ est ancien, mais son timing ne pouvait pas plus mal tomber. L'échéance pour son extinction est fixée le 30 juin prochain, en pleine crise énergétique européenne et nationale. La guerre en Ukraine a bouleversé le marché. L'Union renonçant au gaz russe, qui lui était fourni en abondance, il a fallu trouver en urgence d'autres sources d'approvisionnement. Et tout cela s'est fait à un tarif d'autant plus prohibitif que la reprise économique mondiale post-covid a fortement augmenté les besoins. Seule l'anormale douceur hivernale a récemment fait

chuter les prix de gros, les stocks européens – constitués quand ils atteignaient des montants exorbitants – restant d'un bon niveau. La baisse actuelle est cependant purement conjoncturelle. Peu probable qu'elle dure !

Gare aux prix attractifs !

Il ne faut donc pas compter sur des offres de gaz compétitives en juin prochain. Si des fournisseurs alternatifs en proposent afin d'engranger un maximum de nouveaux clients, il y a fort à parier que leur prix bas s'envolera après l'été. La raison ? La demande de gaz pour passer l'hiver prochain sans coupures fera remonter les cours.

Face à cette crise énergétique inédite et à ce couperet du 30 juin malvenu, des associations de défense des consommateurs, dont la CLCV et l'UFC-Que Choisir, ont adressé un courrier

aux parlementaires pour leur demander un report de deux ans de la suppression du tarif réglementé, via une interpellation de la ministre de la Transition écologique ou via une proposition de loi. Antoine Autier, responsable des études à l'UFC-Que Choisir, redoute d'ailleurs que « les usagers ne soient noyés sous les messages

Un tarif de référence permettra aux usagers de comparer les offres

EN PRATIQUE

Que faire ?

Si vous êtes au tarif réglementé, restez-y tant qu'il existe ! L'UFC-Que Choisir espère encore un report de sa suppression.

Si le tarif prend fin le 30 juin ?

Le gaz ne sera pas coupé, vous serez automatiquement dirigé vers une offre de marché d'Engie ou de votre opérateur historique local. Si elle ne vous convient pas, vous pourrez en changer à tout moment sans pénalité. Rien n'est acté à ce jour, mais le tarif de référence de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) pourrait servir de support à une prolongation du bouclier tarifaire.

Et dans les zones sans concurrence ?

Quelques opérateurs historiques locaux restent en situation de monopole, comme à Bordeaux. La fin du tarif réglementé risque de générer une flambée des prix. Les consommateurs n'en seront protégés que si la CRE effectue un contrôle très strict.

commerciaux tarabiscotés, vu qu'il y a un marché à prendre dans un laps de temps réduit». La Commission de régulation de l'énergie (CRE) doit, toutefois, publier d'ici peu un tarif de référence qui permettra de comparer les offres. En attendant, le bouclier tarifaire en vigueur sur le gaz depuis octobre 2021 est prolongé jusqu'au 30 juin 2023. La hausse de 15% intervenue le 1^{er} janvier est donc la dernière d'ici à cette date, que vous soyez au tarif réglementé ou en offre indexée dessus. Toutes les offres de marché souscrites depuis le 1^{er} septembre 2022 en bénéficient également. ♦

(1) Proposé par Engie ou, sur 5% du territoire, par un opérateur local historique.





Les **tests** du mois

34 | **FILETS** DE POULET

Les 16 filets testés sont sains et savoureux. Toutefois, certains contiennent des bactéries résistantes aux antibiotiques.

38 | **TABLES** À INDUCTION

40 | **ASPIRATEURS**

TRAÎNEAUX
AVEC ET SANS SAC

42 | **ANTIVIRUS** GRATUITS ET PAYANTS

44 | **TABLETTES** TACTILES

46 | **PERCEUSES** SANS FIL

47 | **TESTÉ** AILLEURS

124 produits
achetés,
8 laboratoires

sollicités,
296 500 €
investis pour guider
vos choix vers
une consommation
responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

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

NOS ESSAIS 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 évalués selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



LE MEILLEUR NOTÉ

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



BON CHOIX

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



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



À ÉVITER

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

FILETS DE POULET

De la bonne chair pour pas cher

Vous pouvez manger du poulet les yeux fermés. Notre test sur 16 filets n'a relevé aucun problème majeur. Néanmoins, des bactéries résistantes à plusieurs antibiotiques ont été détectées, ce qui illustre le problème de santé publique causé par notre usage excessif des biocides.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **FLORENT COSTAGLIOLA**

Au curry ou en tajine, à la normande, pané... Autant de recettes à base de filets de poulet blanc ou jaune que vous pouvez cuisiner sans crainte. Nous avons testé 16 découpes achetées en grande distribution: aucun défaut sanitaire, nutritionnel ou gustatif majeur n'a été décelé. Qu'elles soient de marque nationale ou de marque de distributeur (MDD), toutes proviennent de gallinacés élevés dans l'Hexagone, bien que seules 11 apposent le logo «Volaille française» sur leur emballage.

Standards ou labellisés

La quasi-totalité des volatiles vendus en supermarché sont en effet élevés et abattus sur notre sol – contrairement à ceux destinés à l'agroalimentaire et à la restauration hors domicile (cantines, hôpitaux, restaurants), dont 60 à 75 % sont importés, principalement de Pologne, de Belgique et des Pays-Bas. Parmi les 16 produits étudiés, 6 revendiquent officiellement leurs signes de qualité, soit 2 bios et 4 Label rouge (lire l'encadré p. 36) – ce sont les plus chers de notre sélection. Leurs cahiers des charges imposent que les poulets accèdent à des parcours extérieurs, mais cette condition n'a pas pu être respectée pour certains lots évalués. La raison? L'épidémie de grippe aviaire, qui a décimé des millions de volailles en 2022, a contraint les exploitants à

Le confinement des volailles en 2022, pour les protéger de la grippe aviaire, a dû jouer sur la qualité de la viande

les confiner pendant plusieurs mois afin d'éviter la contagion. Ces mesures, décidées par les autorités, ont pu jouer sur la qualité des filets, en bouleversant les méthodes d'élevage. Les autres références proviennent de poulets standards qui vivent en claustration. Deux d'entre elles portent la certification (privée) Bleu-Blanc-Cœur. Enfin, trois escalopes (Loué Label rouge, Le petit marché de Loué et Carrefour Bio) arborent un score «bien-être animal» correspondant à des normes de confort supérieures. Qu'elle soit labellisée ou non, aucune volaille n'est contaminée par des germes dangereux: les teneurs en agents pathogènes s'avèrent inférieures aux seuils réglementaires pour tous les lots.

Des produits sains

Concernant le pourcentage d'eau, qui révèle potentiellement une fraude (pour augmenter artificiellement le poids de la viande, on l'imbibe d'eau), seul le filet de la marque Duc dépassait la limite légale. Toutefois, les contre-analyses n'ont pas confirmé ce résultat. Au niveau de la qualité de la découpe, pas grand-chose à signaler, si ce n'est des bouts de gras qui subsistent partout ainsi qu'un morceau de cartilage (Duc). Dommage aussi que deux marques (La Nouvelle Agriculture et Duc) n'ajoutent pas d'aiguillettes, une pièce savoureuse, à leurs produits alors que leurs concurrentes en proposent.

Le marché de la volaille

(en France, chiffres 2021)





21 kg

par personne
et par an
consommés.

Sources :
FranceAgriMer,
Anvol, Synalaf.

2^e

viande la plus consommée.

50 % des achats

des ménages concernent des découpes,
30 %, des produits élaborés
et 20 %, des poulets entiers.

98 %

des volailles
proposées en
grande distribution
sont d'origine
française.



9 %

seulement

des filets de poulet vendus
en supermarché sont en Label
rouge, 4 % en bio et 30 %
avec d'autres certifications.
Plus de 50 % sont standards.

Côté nutritionnel, rien à redire non plus: le poulet est une viande maigre et, à ce titre, il obtient généralement le Nutri-Score A – cette note figure d'ailleurs sur trois références. Nous avons vérifié les teneurs en oméga 3, ces acides gras poly-insaturés (AGPI) essentiels au bon fonctionnement de notre organisme. Elles sont correctes dans tous les échantillons, mais ce sont les deux étiquetés Bleu-Blanc-Cœur – Système U et La Nouvelle Agriculture – qui en comportent le plus (y compris deux AGPI absents ou en très petites doses dans les autres références). Nous avons également analysé le profil en acides gras (les proportions des différents acides gras, saturés et insaturés). Là encore, La Nouvelle Agriculture se distingue, suivie par Système U et Carrefour Bio. À l'inverse, Auchan et Intermarché (rayon coupe) présentaient les quantités d'AGPI parmi les plus faibles, et celles en acides gras saturés (mauvais pour la santé) les plus élevées de notre comparatif. Idem pour Le Gaulois, qui monte pourtant sur la première marche du podium. En revanche, il n'y a pas d'écarts significatifs entre les lots s'agissant des teneurs en glucides, en protéines et en sel. Ils se départagent davantage

sur l'odeur, la saveur, la couleur, la tendreté... La dégustation ne fait pas apparaître de hiérarchie selon le mode de production, contrairement aux comparatifs similaires effectués par le passé, dans lesquels les signes de qualité arrivaient en tête de classement. C'est donc un filet standard (Le Gaulois) qui a le plus plu à notre panel d'experts, et un Label rouge sous MDD Auchan, vendu au rayon boucherie, qui a été le moins apprécié. Il est donc possible d'acheter une volaille standard goûteuse sans être grasse, et tendre sans être fibreuse.

Une qualité gustative supérieure ?

Un résultat que Marc Saulnier, représentant du Syndicat national des labels avicoles de France (Synalaf), juge «surprenant», alors que les labels organisent régulièrement des tests de dégustation pour vérifier que leurs poulets sont effectivement de qualité gustative supérieure. Il récapitule ce qui fait leur goût: «Des souches de volailles à croissance lente, une surface en bâtiment d'élevage plus importante, un accès à des parcours extérieurs et une nourriture composée d'au moins 75 % de céréales, ainsi que l'implication des éleveurs.» >>>

>>> Autant d'éléments théoriquement en faveur des produits certifiés. Autre satisfecit à décerner à la filière avicole: aucune trace de résidu de médicament n'a été trouvée dans les échantillons analysés. Les éleveurs observent les délais d'attente entre une éventuelle administration de produit vétérinaire et la commercialisation des poulets.

Plusieurs bactéries résistantes aux antibiotiques

S'il y a un sujet d'inquiétude, c'est que nous avons repéré des germes devenus insensibles à plusieurs antimicrobiens. Ainsi, des bactéries *Escherichia coli* antibiorésistantes ont été détectées dans cinq références. Pire, 15 molécules différentes, dont l'amoxicilline (le plus souvent prescrit en santé humaine, notamment aux enfants) et les fluoroquinolones (une famille d'antibiotiques délivrés en cas d'infections graves, indispensables en médecine), se sont montrées inefficaces sur deux souches d'*E. coli* décelées dans les volailles Carrefour Bio. Leur présence dans les filets ne soulève pas de risques pour les consommateurs, les bactéries étant détruites lors de la cuisson à cœur. Ces résultats témoignent cependant de la diffusion dans l'environnement de l'antibiorésistance, un problème de santé publique mondial. Il faut dire que l'usage d'antibiotiques, parfois injustifié, a explosé en quelques décennies. Cela entraîne inévitablement l'émergence de résistances chez les microbes – les ciblés comme les autres. Celles-ci se transmettent d'une bactérie à l'autre par l'air, l'eau, les hommes, les bêtes... Seul remède: limiter l'emploi des traitements. Des progrès notables ont été accomplis. Si, en santé humaine, tout le monde connaît, en France, la maxime «*Les antibiotiques, c'est pas automatique*», dans les élevages on n'est pas non plus resté inactif. Un plan baptisé Ecoantibio, lancé en 2011, a



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Notre test a porté sur 16 références vendues en grandes surfaces, comprenant des marques nationales et des marques de distributeurs, avec ou sans labels officiels. Deux produits ont été achetés au rayon boucherie, les autres étaient préemballés.

Dégustation Des experts sensoriels ont goûté et jugé les différents aspects des filets de poulet (couleur, odeur, texture, saveur, arômes).

Qualité nutritionnelle

Le profil en acides gras et la teneur en eau du poulet (ce critère est réglementé) ont été déterminés.

Microbiologie Des analyses ont été menées pour trouver des germes pathogènes.

Histologie Nous avons étudié au microscope la qualité de la découpe et des fibres de la viande.

Médicaments vétérinaires

Nous avons recherché des traces de traitements dans les découpes.

Antibiorésistance

L'efficacité de plusieurs familles d'antibiotiques a été mesurée.

déjà permis de réduire l'exposition des animaux à ces substances de 47% en 10 ans, note l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses) dans son rapport annuel 2022. Concernant les volailles, elle a même chuté de 68%. Il faut dire que le secteur partait de loin... Cette moindre utilisation produit ses effets: dans les filières d'élevage, «*le taux de bactéries résistantes continue globalement à diminuer pour la plupart des antibiotiques*», constate l'Anses. La vigilance reste néanmoins de mise, car «*depuis cinq ans, le taux d'*E. coli* résistant à l'amoxicilline et à l'amoxicilline/acide clavulanique augmente chez toutes les espèces*». Le combat n'est pas terminé. ♦

LABELS Des critères variables

Les labels officiels portent sur l'ensemble des conditions d'élevage. Les certifications privées, elles, se focalisent sur quelques aspects de la production.

Label rouge, appellation d'origine protégée (AOP), AB, indication géographique protégée (IGP)

Ces signes officiels de la qualité et de l'origine (Sigo) suivent un cahier des charges validé et contrôlé par les pouvoirs publics. Ils visent

à produire soit des aliments de meilleure qualité gustative (Label rouge) ou environnementale (bio), soit provenant de zones géographiques spécifiques et/ou respectant un savoir-faire reconnu (AOP, IGP).

Bleu-Blanc-Cœur

L'objectif de cette certification privée est d'améliorer notre alimentation à travers la qualité nutritionnelle de la viande, du lait et des œufs, en introduisant dans les rations



des animaux des produits riches en oméga 3 (graines de lin, luzerne, herbe pâturée, etc.).

Score bien-être animal

Il évalue le bien-être des volailles de la naissance à l'abattage. Il est porté par l'Association étiquette bien-être animal (AEBEA), créée par quatre ONG de défense des animaux (LFDA, CIWF, Ooba, Welfarm), un distributeur (Casino) et des éleveurs.



16 FILETS DE POULET

	DÉGUSTATION	PROFIL DES ACIDES GRAS	HUMIDITÉ	MICROBIOLOGIE	DE LA DÉCOUPE	QUALITÉ	ANTIBIORÉSISTANCE	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX (1) €/kg	Signe de qualité	Conditionnement
1 LE GAULOIS FILET DE POULET JAUNE	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	15,9 ★★	13,48	-	Préemballé
2 LA NOUVELLE AGRICULTURE FILET DE POULET	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	15,3 ★★	16,21	Bleu-Blanc-Cœur	Préemballé
3 L'ÉTAL DU VOLAILLER (LIDL) FILET DE POULET FERMIER JAUNE	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	15,1 ★★	17,11	Label rouge	Préemballé
4 LE PETIT MARCHÉ DE LOUÉ FILET DE POULET PLEIN CHAMP	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	14,9 ★★	19,59		Préemballé
5 CORRIL (ALDI) FILET DE POULET	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	14,9 ★★	11,25	-	Préemballé
6 MAÎTRE COQ FILET DE POULET NOURRI AUX GRAINS DE MAÏS	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	14,9 ★★	13,54	-	Préemballé
7 TOP BUDGET (INTERMARCHÉ) FILET DE POULET	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	14,6 ★★	10,50	-	Préemballé
8 NOS RÉGIONS ONT DU TALENT (E.LECLERC) FILET DE POULET FERMIER JAUNE	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	14,6 ★★	21,70	Label rouge, IGP	Préemballé
9 AUCHAN FILET DE POULET	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	14,3 ★★	13,49	-	Préemballé
10 DUCC FILET DE POULET	★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	14,2 ★★	10,21	-	Préemballé
11 AUCHAN FILET DE POULET FERMIER LABEL ROUGE	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,5 ★★	18,90	Label rouge	À la coupe
12 SYSTÈME U FILET DE POULET	★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★	12,8 ★★	15,05	Bleu-Blanc-Cœur	Préemballé
13 CASINO BIO FILET DE POULET FERMIER	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	★	12,1 ★★	34,50	AB	Préemballé
14 LES FERMIERES DE LOUÉ FILET DE POULET FERMIER DE LOUÉ	★	★★	★★★	★★★	★★★	■	■	11,9 ★	34,95	Label rouge, IGP	Préemballé
15 INTERMARCHÉ FILET DE POULET	★	★	★★	★★★	★★★	★	★	11,5 ★	13,95	-	À la coupe
16 CARREFOUR BIO FILET DE POULET FERMIER	★	★★	★★	★★★	★★	■	■	10,2 ★	29,30	AB	Préemballé

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais -: sans signe distinctif

(1) Attention, les prix fluctuent fortement en raison du contexte économique, et ils dépendent aussi de la région d'achat.

Le Gaulois

FILET DE POULET JAUNE

13,48 €/kg

15,9/20 | ★★

Tout simplement délicieux ! L'odeur de poulet intense de ce filet, ses arômes prononcés et persistants, sa texture tendre et peu fibreuse ont été fort appréciés de notre panel d'experts. Par ailleurs, les analyses microbiologiques et histologiques (qualité de la découpe) n'ont révélé aucun problème. Un défaut, néanmoins : ce produit comporte peu – voire pas du tout – d'acides gras insaturés, mais affiche une teneur en acides gras saturés (mauvais pour la santé) parmi les plus hautes de notre test.

**La Nouvelle Agriculture**

FILET DE POULET

16,21 €/kg

15,3/20 | ★★

Ce poulet certifié Bleu-Blanc-Cœur se distingue par sa saveur et son taux élevé en oméga 3. Il contient même deux autres acides gras insaturés absents ou présents en très faible quantité dans les autres produits (excepté le Bleu-Blanc-Cœur de Système U). Les autres résultats nous satisfont, sauf en ce qui concerne le taux d'humidité, qui flirte avec la limite réglementaire, et la qualité de la découpe (les aiguillettes ne sont pas ajoutées).

**Corril (Aldi)**

FILET DE POULET

11,25 €/kg

14,9/20 | ★★

Voici l'un des produits les moins chers de notre sélection. Et pourtant, il décroche une bonne note ! Il ne présente aucun défaut majeur (teneur en agents pathogènes inférieure aux seuils réglementaires, bonne qualité de la découpe...) et son goût a beaucoup plu à nos dégustateurs. Dommage que son profil en acides gras (présence d'acides gras essentiels, proportions en différents acides gras) s'avère un peu moyen et que le pourcentage d'eau dans la viande frôle la limite légale.



TABLES À INDUCTION

Rapidité, précision, sécurité d'utilisation, facilité de nettoyage... ces plaques cumulent les bons points. Mais toutes ne se valent pas. Nos conseils pour bien choisir la vôtre.

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



DIEDZURA/ISTOCK

À chacune ses casseroles

Les tables à induction sont désormais beaucoup plus répandues que les plaques vitrocéramiques, auxquelles on les a longtemps comparées. Malgré leur prix d'achat plus élevé, les premières ont gagné les faveurs des ménages grâce à leur consommation électrique optimisée (lire l'encadré ci-contre) et à leur réactivité de chauffe (les secondes souffrent, elles, d'une forte inertie). Vous constaterez que, dans notre comparatif, les 19 références testées affichent globalement de bonnes performances de cuisson.

LES PERFORMANCES ET LA FACILITÉ D'UTILISATION

Pour mesurer la montée en température, juger la cuisson à faible puissance (chocolat, beurre...), apprécier l'homogénéité de cuisson et jauger la cuisson intensive, nous avons respectivement fait bouillir de l'eau, chauffer de l'huile de tournesol, cuire des crêpes et des frites (ainsi que des steaks sur les zones extensibles). Les performances atteintes sur ces points priment dans la note, mais il ne faut pas négliger la facilité d'utilisation de l'appareil. Notre évaluation tient donc également compte du niveau sonore, de la clarté de la notice, de la lisibilité et de l'activation des commandes. Le meilleur des scénarios ?

Une interface avec, surtout, un minuteur par feu, bien plus pratique qu'un unique affichage qui contraint à sélectionner une zone pour connaître la durée restante. Nous avons aussi vérifié la sensibilité des touches tactiles.

LES ZONES DE CUISSON

Les modèles à trois ou quatre foyers sont les plus courants. Ceux comptant jusqu'à cinq feux exigent une largeur d'encastrement supérieure à la normale (75-88 cm au lieu de 56 cm). Les fabricants proposent souvent des tables avec une zone extensible (ou « modulaire »), composée de plusieurs inducteurs qui chauffent ensemble ou séparément. Vous avez ainsi la possibilité de cuire individuellement deux plats ou un seul d'un plus gros volume.

LES OPTIONS

Chaque plaque à induction affiche une puissance totale (comme 7200 W), qui correspond en fait à la somme de la puissance maximale de chaque foyer (hors fonction booster), cette dernière variant d'un feu à l'autre (entre 1400 et 5000 W). Veillez à disposer de nombreux niveaux de puissance (de 9 à 20), pour une grande précision de chauffe. Un booster permet de porter de l'eau

à ébullition rapidement sur un foyer fonctionnant à une puissance très élevée, en empruntant un peu de celle des feux appairés, qui plafonneront alors en dessous de leur maximum. Enfin, les tables sont bardées d'options de sécurité (verrouillage des commandes, arrêt en cas de débordement, extinction automatique, etc.). ♦

Nos conseils

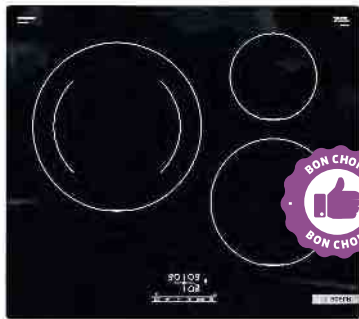
Utilisation Placez votre casserole sur un foyer au diamètre proche et lancez la cuisson. Un couvercle accélère la montée en température et maintient le contenu au chaud. En cas de doute sur la compatibilité de vos récipients, vérifiez que leur fond est aimanté.

Entretien Un objet qui tombe mal peut briser un coin ou un côté de la table, prudence ! Soulevez les récipients pour les déplacer, vous éviterez les rayures. Au quotidien, une éponge imbibée d'eau chaude gardera la plaque propre.

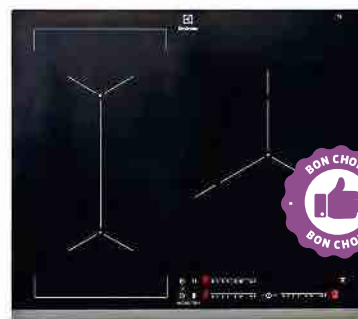
Consommation Préférez une table à induction. Ce mode de chauffe ne souffrant d'aucune inertie, elle consommera de 30 à 60 % de moins que les autres technologies.

**Sauter STI1544B****599 €****14,6/20 | ★★**

Vendue chez Boulanger et Connexion, cette plaque est constituée de trois zones bien optimisées : bien qu'assez larges, elles sont pratiques à utiliser de façon simultanée. Chacune dispose de 15 niveaux de puissance et d'un minuteur dédié dont l'activation est intuitive. La montée en température est rapide et la cuisson, homogène. Celle à feu doux s'avère efficace.

**Bosch PUJ611BB5E****599 €****14,3/20 | ★★**

Bien définies, les trois zones de cuisson fonctionnent bien et proposent 17 niveaux de puissance. Bosch a opté pour un bandeau de commande unique, ce qui implique une petite phase d'adaptation : il faut sélectionner le foyer avant de l'allumer ou de changer la puissance. Une réserve aussi sur le minuteur, peu pratique lorsque plusieurs feux sont sollicités.

**Electrolux EIV63343****849 €****14/20 | ★★**

Ce modèle accueille trois foyers, dont deux peuvent être associés pour former une zone qui s'adapte aux dimensions de votre récipient. Quand elle est utilisée, la cuisson manque un peu d'homogénéité. Pour le reste, la montée en température se montre très rapide et le chocolat ou le beurre cuisent doucement, sans accrocher au fond de la casserole.

19 TABLES À INDUCTION

19 TABLES
À INDUCTION

PERFORMANCES					UTILISATION					APPRECIATION					Note sur 20	PRIX €	Zone extensible	Pays d'origine
Montée en température (avec et sans booster)	à faible puissance	Cuisson homogène (de cuisson)	Cuisson intensive	APPRECIATION	CONSOMMATION	Facilité d'emploi	SÉCURITÉ	Niveau sonore	APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE								
1 SAUTER STI1544B	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★	★★	★★	14,6	★★	599	3	-	France		
2 BOSCH PUJ611BB5E	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	14,3	★★	599	3	-	Espagne		
3 ELECTROLUX EIV63343	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★	★	★	★★	★★	14	★★	849	3	●	Allemagne		
4 ELECTROLUX BIT60336BK	★★	★★	★★	★★★	★★	★	★	★	★★★	★★	13,8	★★	499	3	-	Allemagne		
5 NEFF T56FD50X0	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★	★★★	★★	13,8	★★	849	4	●	Espagne		
6 SIEMENS EX651LYCIF	★★	★★★	★★	★★	★★	★	★★	★	■	★	13,8	★★	1149	4	●	Espagne		
7 BOSCH PUC611BB5E	★★	★★	★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★	13,4	★★	589	3	-	Espagne		
8 SAMSUNG NZ64B5046GK	★★	★★	★★	★	★★	★	★★★	★	■	★	13	★★	699	4	●	Chine		
9 ROSIÈRES RCD363CD/E1	★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★	■	★	12,7	★★	399	3	-	Chine		
10 BRANDT BPI1631UB	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★	★	■	★	12,6	★★	469	3	-	France		
11 BOSCH PUE61RBB5E	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	★	■	★	12,5	★★	610	4	-	Espagne		
12 DE DIETRICH DPI1689XT	★★	★★	★★	■ ■	★★	★	★	★	★★	★	12,4	★★	999	4	●	France		
13 THOMSON (DARTY) THI27200	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★	■ ■	■	12,2	★★	290	3	-	Chine		
14 ELECTROLUX DIV6747C	★★	★★	★★	■ ■	★★	★	★	★	■	★	12,1	★★	1199	4	●	Allemagne		
15 WHIRLPOOL WS Q4860 NE	★	★★	★★	★	★★	★★	★	■	■	■	11,3	★	469	4	-	Italie		
16 IKEA GRUNDAD 404.670.82	★	★	★	■	★	★★	★	★	★	★	11,1	★	259	4	-	Roumanie		
17 BRANDT TI364B	★★	★	★★	★★	★	★	★★	★	★	★	11	★	249	3	-	France		
18 LISTO (BOULANGER) TVIL34	★	★★	★★	■ ■	★	★★	★★★	■	★★	★	10,5	★	199	3	-	France		
19 HOTPOINT HQ 5660S NE	★	★★	★	★	★	★	★	■	■	■	9,8	★	419	4	-	Italie		

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Sur la zone individuelle la plus large et sur la zone extensible, si présente.

ASPIRATEURS TRAÎNEAUX

Il vous faut un aspirateur mais vous hésitez : avec ou sans sac ? Notre test répond à vos questions !

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

Du balai, les sans sac !

Les balais sans fil sont pratiques, les robots, autonomes... C'est pas un peu ringard, un traîneau ?

Non, car ce genre d'aspirateur s'avère de loin le plus efficace. Les balais sont conçus pour un nettoyage d'appoint, leur batterie se recharge rapidement à pleine puissance. Les robots, eux, déçoivent le long des murs et dans les angles, et ne savent pas aspirer les toiles d'araignée au plafond !

Avec ou sans sac... que choisir ?

Les appareils dotés d'un sac obtiennent de meilleurs résultats quel que soit le type de sol (carrelage, moquette, parquet, etc.) ou de saleté (poussière, poils d'animaux...). Acheter des sacs ne représente qu'un petit budget (environ 15 €/an), le plus pénible restant sans doute de dénicher

la bonne référence parmi des dizaines. Quand il n'y a pas de sac, il faut prévoir de nettoyer le réservoir, plein de poussières et d'acariens – les allergiques apprécieront...

Les aspirateurs sans sac doivent-ils être vidés souvent ?

Trop souvent, c'est sûr ! Ces modèles possèdent un réservoir d'une capacité bien inférieure à celle des sacs jetables classiques. La raison ? Leur système de filtration occupe beaucoup d'espace, ce qui en laisse moins pour recueillir la poussière. La différence entre nos deux références les mieux notées est flagrante : le Miele sans sac affiche une contenance de 2,6 l, la version avec, de 3,3 l. Dans notre sélection, la moyenne se situe à 2,1 l contre 2,6 l.

**Sans
sac**

12 ASPIRATEURS TRAÎNEAUX

Sans sac

12 ASPIRATEURS

TRAÎNEAUX

		PERFORMANCES D'ASPIRATION					ENDURANCE MOTEUR ET ENROULEUR ⁽¹⁾	CONSOMMATION	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Poids « prêt à l'emploi » ⁽²⁾	Capacité du réservoir	Rayon d'action	Pays d'origine	
		Poussières sur sols durs	Poussières dans fentes et moquettes	Poussières sur tapis et moquettes	Fibres sur tapis	Nettoyage des bordures												APPRECIATION
1	MIELE BOOST CX1 CAT & DOG POWERLINE SNCF0	★★	■	★★★	★★★	★	★★	★★★	■	★	★	13,1	★★	399	2,6	7,6	9,5	Chine
2	ROWENTA R07640EA SILENCE FORCE CYCLONIC	★★★	■	★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★	■	12,3	★★	299	2,5	8,4	11,2	France
3	ROWENTA R04826EA COMPACT POWER XXL	★★	★★	★	★★	★	★★	★★★	★★★	★	■	12,2	★★	129	2,4	5,4	8,8	Chine
4	MIELE BOOST CX1 POWERLINE SNRFO	★★	■	★★★	■	★	★	★★★	■	★	★	11,5	★	299	2,6	7,6	9,5	Chine
5	ELECTROLUX EL61C2GRN CLEAN 600 GREEN	■	★★★	★★	■	★	★	★★★	★★★	★	★	11,2	★	199	1,8	6,9	12	Chine
6	HOOVER BR25HM BREEZE	★★★	★★★	■	■	■	★	★★	★★	★	■	10,9	★	109	1,7	5,2	7,7	Chine
7	BOSCH BGS2IPOW2	★★	★	★★	★	★	★	★★★	■	■	★	10,9	★	219	2,2	5,9	9,6	Pologne
8	HOOVER HP320PET 011 H-POWER 300	★★★	★	★	■	■	★	★	★	★	★	10,7	★	149	1,9	5,6	9,9	Chine
9	HOOVER HP330ALG H-POWER 300	★★	★★	★	■	■	★	★	■	★	★	10,2	★	159	2	5,7	9,9	Chine
10	ELSAY (E.LECLERC) JL-C380IZY	■	★★★	★★	■	★	■	★★★	★★★	★	■	9,2	★	59	1,8	5,3	7,8	n.i.
11	FAR (CONFORAMA) BASIQ	■	★★★	★	■	★	■	★★★	★★	■	■	8,6	★	49	1,7	4,4	7,8	Chine
12	VALBERG (ELECTRO DÉPÔT) CYCLOCLEAN	■	■	★	■	■	■	★★★	★★	■	■	7,7	■	59	1,6	5,6	7,7	Chine

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais n.l. : non indiqué. (1) Objectif : 550 heures de fonctionnement moteur et 1000 cycles d'enroulement du cordon. (2) L'appareil, le flexible, le(s) tube(s) et les accessoires sont inclus.

Pourquoi les modèles de E.Leclerc, Conforama, Électro Dépôt et Carrefour se démarquent-ils ?

À cause de... leurs piètres performances. Même s'ils coûtent bien moins cher que les autres et qu'ils ont fait des progrès (Klindo, Elsay et Far assurent pour les poussières dans les fentes!), mieux vaut éviter ces aspirateurs. En outre, pour les modèles qui en sont dotés (comme le Klindo), sachez que les marques de distributeurs ont du mal à garantir la disponibilité des sacs dans le temps.

Quels points faut-il examiner avant l'achat ?

D'abord, vérifiez les accessoires dont vous disposez (brosse à meuble, suceur, brosse textile, brosse parquet, etc.). Placés sous le capot, ils seront à portée de main. Ensuite, pour gagner en maniabilité, examinez le nombre de roues multidirectionnelles et assurez-vous que le raccord du flexible au corps de l'aspirateur pivote à 360°. La commande au pied est très répandue, mais lorsqu'elle se trouve sur la crosse, avec régulateur de débit d'air, c'est plus qu'appréciable. Veillez également au niveau sonore: certaines références font trop de bruit. Votre logement est grand? Préférez un modèle qui offre un rayon d'action de plus de 10 m, plutôt que 6 ou 7 m. Si, au contraire, vous avez peu de place, choisissez-en un pouvant être rangé à la verticale (c'est rare pour les sans sac). La facilité d'entretien (accès aux filtres, changement de sac ou vidage du réservoir) compte aussi. Enfin, un pourtour en caoutchouc sur l'appareil adoucit les chocs. ♦

SANS SAC

Miele BOOST CX1 CAT & DOG POWERLINE SNCFO
399 € 13,1/20 | ★★

Livré avec une turbo brosse, ce modèle s'avère diablement efficace sur les poils d'animaux et autres fibres (cheveux, fils textiles, etc.). Doté de sa brosse principale, il aspire tapis et moquettes de façon satisfaisante, mais les poussières fines restent dans les fentes des parquets. À noter, le réservoir, facile à vider, se révèle un peu casse-pied à nettoyer.



AVEC SAC

Miele COMPLETE C3 SILENCE ECOLINE SGSK5
299 € 13,8/20 | ★★

Maniable et silencieux, ce Miele offre un rayon d'action de 11,8 m. Les accessoires fournis (suceur long, brosse à meuble et suceur à coussin) se logent dans le corps de l'appareil. Un peu étroite, la brosse double position se montre quand même efficace sur sols durs, tapis et moquette. Ajoutons que cet aspirateur affiche une consommation électrique très raisonnable.



Avec sac

12 ASPIRATEURS TRAÎNEAUX

Avec sac

12 ASPIRATEURS TRÂNEAUX

PERFORMANCES D'ASPIRATION																		APPRECIATION GLOBALE		Note sur 20	PRIX	Poids « prêt à l'emploi » (2)	Capacité du sac	Rayon d'action	Pays d'origine
Poussières sur sols durs	Poussières dans fentes et moquettes	Nettoyage des tapis	Fibres sur tapis	Nettoyage des bordures	APPRECIATION	ENDURANCE MOTEUR ET ENROULEUR (1)	CONSUMOMATION	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'UTILISATION																
1	MIELE COMPLETE C3 SILENCE ECOLINE SGSK5	★★★	■	★★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★	13,8	★★	299	3,3	7,2	11,8	Allemagne							
2	MIELE COMPLETE C3 FLEX POWERLINE SGDF5	★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★	■ ■	★	★★	13,4	★★	299	3,2	7	11,8	Allemagne							
3	ROWENTA R07457EA SILENCE FORCE ALLERGY +	★★★	■	★★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	13,3	★★	249	2,2	7,8	11,1	France							
4	ROWENTA R07471EA SILENCE FORCE EFFITECH	★★★	■	★★	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	13,2	★★	299	2,6	7,7	11,1	France							
5	HOOVER TX5IPAR 011 TELIOS EXTRA	★	★★★	★★	■ ■	★★	★	★★★	★★★	★★★	★	12,8	★★	199	2,1	6,4	8,9	Chine							
6	BOSCH BGLS4HYG2 SERIE 4 PROHYGIENIC	★★	■	★★	★	★	★	★★★	★	★★	★	12,2	★★	219	2,4	5,8	9,6	Allemagne							
7	ROWENTA R03153EA POWER XXL	★★	★★	★★	■ ■	★★	★★	★★★	★★★	★	★	12,1	★★	159	3,2	5,9	11	Chine							
8	MIELE COMPACT C2 SILENCE ECOLINE SDRK5	★★	■	★★	■ ■	★	★	★★	★★★	★★★	★★	11,8	★	279	3	6,4	10,7	Chine							
9	MIELE CLASSIC C1 FLEX POWERLINE SBAF5	★★★	■	★★	■ ■	■ ■	★	★★★	★★	★	★	11,2	★	199	2,7	5,8	8,6	Allemagne							
10	HOOVER TXL20PET 011 TELIOS EXTRA LITE	■	■	★	■ ■	★	★	★★★	★	★★	★	10,4	★	179	1,9	6,2	8,9	Chine							
11	HOOVER BV50HM 011 BRAVE	★	■	★★★	■ ■	■	★	★★★	★★	★	★	10,3	★	99	1,7	4,8	7,7	Chine							
12	KLINDO (CARREFOUR) KVC23BA-20	■	★★★	★	■ ■	★	★	■	★★	★★	★	8,2	★	69	2,4	5,6	9	Chine							

(1) Objectif: 550 heures de fonctionnement moteur et 1000 cycles d'enroulement du cordon. (2) L'appareil, le flexible, le(s) tube(s) et les accessoires sont inclus.

ANTIVIRUS

Nous avons testé 9 suites de sécurité payantes et 4 gratuites. Bonne nouvelle : leurs performances sont suffisantes pour la plupart des usages.

Votre PC bien protégé

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

Is émanent de plusieurs éditeurs, arborent chacun leur propre interface, intègrent un nombre plus ou moins important de fonctionnalités. Certains ne protègent qu'un ordinateur, d'autres veillent sur tous les équipements connectés du foyer. Certains sont gratuits, d'autres, facturés plusieurs dizaines d'euros par an. Malgré ces disparités, notre comparatif montre que tous les antivirus de notre sélection affichent des performances assez proches. Certes, il existe bien quelques différences. Des solutions décèlent un peu moins bien les maliciels (logiciels malveillants) ou génèrent plus d'alertes infondées (des « faux positifs »). Idem quand il s'agit de repérer des sites d'hameçonnage (phishing) ou des e-mails frauduleux (spams).

Les solutions testées parent les principales menaces

Mais de manière générale, quelle que soit la suite de sécurité que vous choisirez, elle parera efficacement les principales menaces. Et pour cause, les antivirus fonctionnent tous à peu près sur le même modèle. D'une part, ils détectent les programmes contenant des codes malveillants en s'appuyant sur une base de signatures mise à jour par l'éditeur. D'autre part, ils analysent le comportement des fichiers cherchant à s'installer sur le PC. Au moindre signe suspect, ils les bloquent. Enfin, tous complètent leur protection en ayant recours à des bases de données en ligne.

Deux nouveautés sur le marché

Si cela fait quelques années que le marché de la sécurité internet ne connaît pas d'évolution technologique majeure, deux nouveautés sont toutefois à souligner en 2023. La première est le lancement d'une version française de l'antivirus gratuit de Bitdefender qui, jusqu'à présent, n'était disponible qu'en anglais (lire aussi p. 43). La seconde ? La nouvelle gamme Avast One, qui inclut des outils supplémentaires. Ces solutions, que nous avons évaluées, obtiennent, elles aussi, de bons résultats. ♦



4 choses à connaître sur les antivirus

1 Aucun n'est infailible
Les éditeurs auront beau renforcer leurs contrôles, des menaces parviendront toujours à passer à travers les mailles du filet. L'utilisateur doit rester vigilant.

2 Les gratuits sont aussi bons que les payants
Nos tests n'ont pas montré d'écarts de performances entre les solutions gratuites et leurs versions payantes. Et pour cause, ils utilisent les mêmes outils de détection. La principale différence réside dans l'intégration ou non de fonctionnalités en plus (coffre-fort numérique, contrôle parental, antispam, etc.).

3 Avant de vous abonner, téléchargez la version d'évaluation
Vous pourrez ainsi vous assurer que votre ordinateur supporte bien le logiciel. En plus, vous

pourriez vous voir proposer, à la fin de la période d'essai, une ristourne sur le prix de l'abonnement. Prenez garde : une fois achetée, la licence est renouvelée tacitement à échéance, parfois à un tarif plus élevé.

4 Gare aux comparateurs gratuits sur Internet
Méfiez-vous des sites qui proposent gratuitement le « meilleur antivirus » ou le « top 10 des antivirus ». La plupart ont pour objectif de toucher les commissions versées par les éditeurs de logiciels à ceux qui leur apportent des clients. Or, rien ne garantit que les solutions ont été testées, ni que ces classements ont été réalisés avec honnêteté. À l'UFC-Que Choisir, nous achetons les suites de sécurité que nous évaluons, et personne ne nous rémunère... à part nos lecteurs.



ISTOCK

Kaspersky, le grand absent

Après avoir été retiré de nos comparateurs à la suite d'une alerte de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi) en lien avec le lancement de la guerre en Ukraine, Kaspersky fait aujourd'hui les frais d'un mauvais timing. L'éditeur russe a en effet sorti trop tard une nouvelle version de son antivirus et nous n'avons pas eu le temps de la tester.

13 ANTIVIRUS GRATUITS ET PAYANTS

	FACILITÉ D'EMPLOI				APPRECIATION GLOBALE		PRIX (1)
	PROTECTION	performances / installation / désinstallation	Impact sur les performances du PC	Utilisation	Note sur 20	★	
1 G DATA INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★★	★★★	17,3	★★★	56
2 AVAST ONE INDIVIDUEL	★★★	★★★	★★★	★★★	17,2	★★★	90 (2)
3 BITDEFENDER INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★★	17,1	★★★	65
4 BITDEFENDER ANTIVIRUS FREE	★★★	★★★	★★★	★★	17,1	★★★	Gratuit
5 NORTON 360 DELUXE	★★★	★★	★★★	★★★	17	★★★	95 (2)
6 AVAST ONE ESSENTIEL	★★★	★★★	★★	★★	16,7	★★★	Gratuit
7 MCAFFEE TOTAL PROTECTION	★★★	★★	★★★	★★	16,7	★★★	110 (3)
8 F-SECURE SAFE	★★★	★★★	★★★	★★	16,6	★★★	60
9 ESET INTERNET SECURITY	★★	★★★	★★★	★★★	16	★★	65
10 AVIRA FREE SECURITY	★★	★★	★★★	★★	15,5	★★	Gratuit
11 AVIRA ANTIVIRUS PRO	★★	★★	★★★	★★	15,4	★★	45
12 TREND MICRO INTERNET SECURITY	★★	★★	★★★	★★	14,8	★★	60
13 MICROSOFT DEFENDER (4)	★★	★★★	★★★	★★	14,3	★★	Gratuit

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

(1) Prix valables pour 1 licence d'un an et 3 appareils, fournis à titre indicatif. Ils peuvent varier considérablement, notamment la première année, au gré des promotions. (2) Licence 5 appareils. (3) Nombre illimité d'appareils. (4) Intégré à Windows 10 et 11.



G Data INTERNET SECURITY
56 € (1) 17,3/20 | ★★★

G Data fait partie des antivirus ayant détecté le plus grand nombre de menaces tout en bloquant peu de fichiers anodins (faux positifs). La protection contre les sites d'hameçonnage (antiphishing), via une extension à installer dans le navigateur, se révèle efficace. Attention, toutefois, car cette fonctionnalité doit être activée par l'utilisateur.

(1) Licence d'un an pour trois appareils. Aussi disponible en version d'un an pour un appareil à 40 €.



Bitdefender ANTIVIRUS FREE
Gratuit 17,1/20 | ★★★

Enfin disponible en français, l'antivirus gratuit de Bitdefender propose les mêmes protections que la version payante (une solution avec un suivi comportemental et un antiphishing), et affiche donc des performances proches. Il remplit notamment haut la main sa mission contre les plateformes et les fichiers malveillants, avec peu de faux positifs. Il a aussi bloqué 89,5 % des sites d'hameçonnage. Un excellent score.



Bon à savoir

Microsoft DEFENDER
Gratuit 14,3/20 | ★★

Il a beau arriver dernier de notre classement, l'antivirus gratuit de Windows ne démerite pas. Ses performances en matière de lutte contre les maliciels sont bonnes. Si Defender écope de la plus mauvaise note, c'est notamment parce qu'il n'intègre pas d'antiphishing. Une absence qui n'est pas si grave car, désormais, tous les navigateurs en possèdent un. Ce programme reste une bonne option pour qui veut se protéger sans déboursier un centime.

TABLETTES TACTILES

Les modèles hybrides seraient mieux adaptés à un usage multimédia et bureautique que les tablettes classiques, affirment les fabricants. Un positionnement marketing, ou une réalité ?

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



Un match vraiment serré

Vous cherchez une tablette tactile avec laquelle vous pourrez travailler, ou un ordinateur portable destiné aussi à vous divertir ? Bonne nouvelle, inutile de choisir. Au sein de leurs gammes grand public, les constructeurs brouillent les pistes en proposant des appareils à vocation professionnelle. La dénomination «pro» dans la référence, comme dans iPad Pro ou Lenovo Tab P12 Pro, permet, la plupart du temps, de les identifier. Deuxième signe distinctif : leur système d'exploitation. Un modèle sous Windows affiche sa filiation avec l'univers des PC. Mais certains, commercialisés comme pros, fonctionnent sous Android, à l'instar de la majorité des tablettes classiques. Dès lors, quelles sont les autres différences entre ces deux familles ?

CLAVIER ET STYLET

= Match nul

Ne vous fiez pas aux photos des fabricants ! Le plus souvent, ils présentent leurs modèles pros avec un clavier et un joli stylet. Or, ces derniers sont quasi systématiquement vendus en option. Parmi les tablettes testées, seules la Huawei MateBook E et l'Asus Vivobook 13 Slate OLED sont fournies avec un clavier dans la boîte. Concernant les autres, comptez de 100 à 219 € pour le clavier, et de 20 à 149 € pour le stylet, selon les marques. Les tablettes classiques sont également compatibles avec ce genre d'accessoires (Samsung livre même un stylet avec sa Galaxy Tab S8+). Ce ne sont donc pas eux qui départagent les deux catégories.

TAILLE DE L'ÉCRAN

👍 Avantage aux hybrides

Nombre de tablettes hybrides sont dotées de grands écrans, jusqu'à 13,3 pouces (33,8 cm) dans notre sélection. Bien qu'elles soient encombrantes, y regarder un film, dessiner ou travailler s'avère plus confortable. Et l'affichage de plusieurs applications en même temps (un navigateur et un doc Word, par exemple) devient agréable. On se rapproche de l'usage d'un ordinateur portable de 15 pouces, modèle le plus courant.

AUTONOMIE

= Match nul

Incontestable championne avec 20 h 29 d'autonomie en utilisation, la Xiaomi Redmi Pad fait figure d'exception. Qu'elles soient classiques ou hybrides, presque toutes les autres tablettes disposent d'une batterie qui tient la journée sans problème, et repart pendant plusieurs heures après seulement 30 minutes de charge. Au passage, carton jaune sur ce point au nouvel iPad Air d'Apple !

PRIX

👍 Avantage aux classiques

Qu'elles coûtent cher, ces tablettes hybrides : 1069 € pour l'iPad Pro de 11 pouces (la version en 12,9 pouces commence à 1469 €), sans aucun accessoire ! Certes, leur grand écran alourdit la facture, et leurs composants, à commencer par le processeur, sont plus haut de gamme. Néanmoins, notre banc d'essai ne révèle pas de différences significatives en matière de performances. Accordons quand même aux modèles pros une meilleure gestion des tâches gourmandes en ressources.

SYSTÈME D'EXPLOITATION

= Match nul

Les Apple fonctionnent sous iPad OS, un système d'exploitation dérivé d'iOS dont l'affichage a été optimisé pour le format tablette. Si Huawei et Amazon se démarquent avec leur système propriétaire (respectivement HarmonyOS et Fire OS), la quasi-totalité des modèles classiques utilisent Android. Ce dernier propose des applis de travail (bureautique, traitement d'images...) dans sa boutique. Lenovo l'a même installé sur sa Tab P12 Pro. Quant aux autres tablettes hybrides, elles marchent avec Windows (11 Famille), un environnement connu des utilisateurs de PC. Attention, certaines sont vendues «en mode S», une version allégée qui ne permet de télécharger que des applis disponibles dans le Microsoft Store (vous pourrez passer à une version complète de Windows dans les paramètres). ♦

20 TABLETTES

MODÈLES CLASSIQUES

20 TABLETTES

MODÈLES CLASSIQUES

		QUALITÉ DE CONSTRUCTION		PERFORMANCES	QUALITÉ D'ÉCRAN	COMMODITÉ D'EMPLOI	MULTIMÉDIA		AUTONOMIE		APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Diagonale d'écran	Capacité annoncée	Système d'exploitation (dernière version dispo)		
		Appareil photo	Qualité vidéo				Après 30 minutes de charge	En lecture vidéo et navigation web										
							Arrière	Frontal					€	Pouces	Go			
1	APPLE IPAD MINI 2021	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4h20	11h33	★★★	17,1	★★★	659	8,3	64	iPadOS 16.1.1
2	APPLE IPAD 2022	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	2h20	11h12	★★	16,8	★★★	589	10,9	64	iPadOS 16.1.1
3	SAMSUNG GALAXY TAB S8+	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	1h14	9h57	★★	16,3	★★★	1149	12,4	128	Android 13
4	HUAWEI MATEPAD 11	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	6h53	12h42	★★★	16,2	★★★	400	11	128	HarmonyOS 2.0.0
5	APPLE IPAD AIR 2022	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	1h43	8h04	★	16,2	★★★	789	10,9	64	iPadOS 16.1.1
6	XIAOMI PAD 5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4h14	15h28	★★★	15,9	★★	400	11	128	Android 12
7	XIAOMI REDMI PAD	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4h38	20h29	★★★	15,7	★★	260	10,6	64	Android 12
8	SAMSUNG TAB S6 LITE 2022	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	1h44	10h59	★★	15,4	★★	349	10,4	64	Android 12
9	LENOVO TAB M10 PLUS GEN 3	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	2h42	13h50	★★★	15,1	★★	230	10,6	64	Android 12
10	REALME PAD MINI	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4h10	16h08	★★★	14,9	★★	180	8,7	32	Android 11
11	LENOVO TAB P11 PLUS	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	2h48	10h11	★★	14,8	★★	299	11	128	Android 12
12	SAMSUNG GALAXY TAB A8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	1h15	11h48	★★	14,8	★★	249	10,5	32	Android 12
13	AMAZON FIRE HD 8 2022	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	1h21	13h52	★★	13,8	★★	115	8	32	Fire OS 8.3.1.2

MODÈLES HYBRIDES

MODÈLES HYBRIDES

1	APPLE IPAD PRO 11" 2022	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	3h17	12h59	★★★	17,5	★★★	1069	11	128	iPadOS 16.1
2	MICROSOFT SURFACE PRO 9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	5h12	11h50	★★★	16,6	★★★	1429	13	256	Windows 11 Famille
3	MICROSOFT SURFACE PRO X 4G	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4h31	11h52	★★★	16,4	★★★	990	13	256	Windows 11 Famille
4	MICROSOFT SURFACE GO 3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	3h51	9h30	★★	16	★★	439	10,5	64	Windows 11 Famille
5	LENOVO TAB P12 PRO	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	6h21	13h38	★★★	15,8	★★	800	12,6	128	Android 11
6	HUAWEI MATEBOOK E	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	3h14	6h30	★	15,6	★★	899	12,6	512	Windows 11 Famille
7	ASUS VIVOBOOK 13 SLATE OLED	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	4h15	8h34	★★	14,8	★★	600	13,3	128	Windows 11 Famille

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

Apple IPAD MINI 2021

659 €

17,1/20 | ★★★

Dotée d'un sublime écran, cette petite tablette offre d'excellentes performances. Bien qu'un peu juste pour travailler, elle s'avère légère et très maniable. La qualité des photos et des vidéos comme l'autonomie (11h33 en utilisation) sont au rendez-vous. Sécurisée avec le lecteur d'empreinte digitale Touch ID, elle est compatible avec le stylet Apple Pencil de 2^e génération (149 €) et peut être connectée à un clavier Bluetooth.



Samsung GALAXY TAB S8+

1149 €

16,3/20 | ★★★

Elle aurait pu rejoindre le clan des hybrides tant elle est polyvalente et aussi... chère. Son écran de 12,4 pouces offre un affichage assez confortable pour ouvrir des fichiers, et son stylet, livré dans la boîte, invite à de nouveaux usages (surligner un texte, faire des schémas, prendre des notes, etc.). Sachez que Samsung propose également la Galaxy Tab S8 Ultra, dont l'écran mesure 14,6 pouces.



Microsoft SURFACE GO 3

439 €

16/20 | ★★

Si vous tenez à l'environnement Windows mais ne voulez pas vous ruiner, la Surface Go 3 est une belle porte d'entrée dans l'univers de l'équipement léger. Satisfaction générale sur les critères testés : elle fait aussi bien que les modèles plus évolués de Microsoft. Son écran précis et réactif rend son usage très agréable. Par contre, ne vous attendez pas à du bon son, car les haut-parleurs sont de qualité très moyenne.



PERCEUSES SANS FIL

Pratiques, les modèles que nous avons testés remplissent tous correctement leur mission, sauf un.

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



ALES-A/ISTOCK; I. ESCHERICH

Bosch UNIVERSALDRILL 18V-60
170 € **15/20** | ★★

L'UniversalDrill obtient de bons résultats en perçage et en vissage. Elle perce en seulement 4 secondes des trous de 10 mm de diamètre sur 120 mm de profondeur dans du bois. Elle travaille bien aussi sur du métal.

Cet appareil offre, en outre, assez de puissance pour visser dans ces deux matériaux quand il s'agit de grosses vis. Sa gestion du couple est correcte. Côté batterie, pas de mauvaise surprise : la capacité mesurée s'élève à 1,98 Ah (2 Ah annoncés).



BON CHOIX
BON CHOIX

Einhell TE-CD 18/50
150 € **14,8/20** | ★★

Perceuse sans percussion, la Einhell est dotée d'un moteur Brushless et de deux batteries lithium-ion de 18 V de 2 Ah (nous avons mesuré 1,96 Ah). Elle affiche des performances satisfaisantes en perçage, grâce à sa vitesse de rotation élevée (1 800 tr/min), mais seulement correctes en vissage. Si ce modèle se manipule facilement, on regrette une gestion du couple moyenne. Son temps de charge est rapide et, après 15 minutes, on peut réaliser 80 perçages ou 59 vissages.



BELLE RAPPORT
QUALITÉ / PRIX

Mac Allister MDD18-LI-2
90 € **4,8/20** | ■

Ce modèle sans percussion d'entrée de gamme n'atteint que 1 029 cycles d'endurance sur les 4 403 exigés. Soit à peine 23 % ! En cause, un moteur composé de charbons qui s'usent prématurément. De plus, en matière de perçage, si elle assure à peu près sur le bois, elle déçoit pour le métal, car elle manque de vitesse. Et côté vissage, c'est trop juste. Enfin, son autonomie se révèle moyenne.



À ÉVITER
À ÉVITER

12 PERCEUSES SANS FIL

12 PERCEUSES
SANS FIL

	PERFORMANCES	PERÇAGE		BATTERIE		ENDURANCE			COMMODITÉ D'EMPLOI	SÉCURITÉ	APPRECIATION GLOBALE	Tension de la batterie	Capacité de la batterie annoncée					
		Percussion	Bois	Métal	Vissage	Autonomie	Endurance	Temps de charge						Endurance moteur	Endurance système à percussion			
																Note sur 20	PRIX	€
1	BOSCH PROFESSIONAL GSR 18V-21	n.a.	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	15,1	★★	200	18	2
2	BOSCH UNIVERSALDRILL 18V-60	n.a.	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	15	★★	170	18	2
3	MAKITA DDF487RAJ	n.a.	★★	★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	14,9	★★	350	18	2
4	SKIL DDIE3065GA	n.a.	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★★	14,8	★★	260	18	2
5	EINHELL TE-CD 18/50	n.a.	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	14,8	★★	150	18	2
6	STANLEY FATMAX SFMCD720D2K-QW	n.a.	★★★	★★★	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	14,5	★★	180	18	2
7	DEXTER 20VID3-60BLA.1A	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	14	★★	169	18	2,5
8	AEG BSB 18 LI-602C	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	13,9	★★	520	18	6
9	BOSCH EASYDRILL 18V-40	n.a.	★★	★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	n.a.	★★	★★	13,9	★★	100	18	2
10	METABO SB 18 LTX BL I	★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★	13,6	★★	440	18	5,2
11	MAKITA DF488DWAE	n.a.	★	★	★	★	★★	★★★	★★	★★	n.a.	★★	★	12,1	★★	180	18	1,95
12	MAC ALLISTER MDD18-LI-2	n.a.	★★	★	★	★	★★	★★★	★★★	■	n.a.	★★	★★	4,8	■	90	18	2

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



TESTÉ ailleurs

Pendant ce temps, nos homologues étrangers mènent leurs propres essais comparatifs.

Belgique J'EN PERDS MON BURGER

Le récent comparatif consacré aux burgers végétariens de **Test Achats** prouve trois choses : un produit Nutri-Score A peut être mauvais, un ultratransformé, être bon, et ajouter du gras à un steak de tofu ne le rend pas meilleur. Si vous êtes amateur, vérifiez la teneur en protéines, en fer et en vitamine B12, indispensables à un bon substitut de viande.



Portugal UN CAFÉ, L'ADDITION

Nos homologues de **Deco Proteste** ont passé au crible les capsules de café. Résultat, ils ont attribué la même note aux Ristretto de Nespresso et aux Bellarom Intenso... de Lidl, toutes deux jugées « de très bonne qualité ». La différence ? Le prix, bien sûr : respectivement 0,44 € la dosette contre 0,18 €. En plus, le produit du hard-discounter est compostable.

Suisse PAS CHOUETTE, LA COUETTE

Chez Ikea, les couettes se suivent mais ne se ressemblent pas. Parmi les deux références 150 x 200 cm étudiées par **Bon à savoir** (sur 11 au total), l'une arrive première (Fjällhavre, 129 €) et l'autre finit en queue de peloton (Fjällbräcka, 79 €). En cause, la garniture de cette dernière qui, même si on la secoue, reste tassée dans les coins après lavage.



États-Unis LOURD, LE CHOCOLAT !



Sur les 28 tablettes de chocolat noir que **Consumer Reports** a analysées, toutes contenaient des métaux lourds ! Pas en quantités égales ni dangereuses (c'est leur accumulation qui finit par poser problème). Le Valrhona Abinao Chocolat 85 % en comportait moins que la moyenne, mais le Lindt Excellence 70 % dépassait la dose maximale de cadmium et le 85 % affichait un taux excessif de plomb.

Allemagne SOURIEZ, VOUS ÊTES FILMÉ

Logitech conserve sa première place dans le nouveau test de webcams de **Stiftung Warentest**. La Brio 500 (125 €) succède à la Brio Ultra-HD Pro (168 €), deux modèles simples à configurer, qui offrent une bonne qualité d'image et un micro performant. La Razer Kiyo X s'avère efficace aussi, et coûte moins cher (80 €).



LABO QC

QUE CHOISIR

Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



RADIATEURS ÉLECTRIQUES

À panneau rayonnant, à double système chauffant ou à inertie.

22 modèles testés



SMARTPHONES

Le meilleur en photo, le plus durand ou le moins cher possible... Trouvez le smartphone qui convient à vos besoins.

292 téléphones passés au crible



ASPIRATEURS BALAIS

À portée de main et sans fil, voilà de bons aspirateurs pour les petits coups de propre quotidiens !

111 appareils évalués



LESSIVES

Liquide, en poudre ou en capsule : quelle est la référence la plus efficace et la plus écoresponsable ?

23 références analysées

QUE CHOISIR

Plus de 545 tests sur **QUECHOISIR.ORG**

Des mises à jour en continu

Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

Des guides d'achat

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

- ALIMENTATION ● HIGH-TECH
- ÉLECTROMÉNAGER ● ÉNERGIE
- AUTO ● MAISON ● TOURISME
- SANTÉ ● BIEN-ÊTRE

QUE CHOISIR

QUECHOISIR.ORG

Votre guide conso au quotidien



ÉLECTRICITÉ SOLAIRE

Autoconsommer, est-ce rentable ?

La hausse des prix de l'électricité booste le photovoltaïque sur toiture, avec des ménages qui souhaitent avant tout autoconsommer l'énergie qu'ils produisent. Est-ce un pari gagnant ? *Que Choisir* refait les comptes.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**



Au printemps 2021, notre enquête sur le photovoltaïque s'intitulait «Une opportunité à saisir». Après avoir été longtemps prohibitifs, les coûts des panneaux avaient chuté et leur pose en surimposition s'avérait aussi bien rémunérée que leur intégration au toit (en lieu et place des ardoises et des tuiles,) source de problèmes fréquents d'étanchéité et d'infiltrations d'eau. Nous ajoutions cependant aussitôt : «À condition de ne pas succomber à la mode de l'autoconsommation et de payer le prix juste.» Nos calculs démontraient en effet que, du nord au sud, l'option la plus lucrative restait toujours la vente en totalité de l'électricité produite.

Depuis, la reprise économique mondiale post-covid et la guerre en Ukraine ont bouleversé la situation énergétique.

Les tarifs de l'électricité ont augmenté et vous êtes nombreux à nous demander si nos préconisations demeurent identiques. «Merci pour la qualité de votre article, les conclusions que vous tirez sont-elles toujours valables avec le renchérissement actuel du coût de l'électricité?», nous interroge Pierre. «Il semblerait que le photovoltaïque en autoconsommation devienne rentable avec la crise énergétique», ajoute Monique, l'un comme l'autre se faisant l'écho de bien d'autres abonnés et lecteurs.

Que Choisir a donc ressorti sa machine à calculer en se basant sur la nouvelle donne financière, soit un investissement plus onéreux en raison de l'inflation qui a touché les matériaux, un prix du kilowattheure (kWh) électrique passé à 20,62 centimes, un tarif

d'achat de 20,22 centimes par kWh en vente totale, de 10 centimes en vente du surplus, avec dans ce cas une prime de 430 € par kilowatt-crête (kWc) installé jusqu'à 3 kWc, 320 € au-dessus jusqu'à 9 kWc. Autre élément pris en compte, un renchérissement du kWh que nous évaluons à 2 % par an sur 20 ans, une durée qui correspond à celle des contrats avec tarif d'achat. Si les commerciaux qui démarchent préfèrent annoncer + 5 % par an pour flatter l'envie des éventuels clients d'autoconsommer leur production, il s'agit d'une hausse très supérieure aux évolutions constatées jusqu'à présent.

Nos trois conseils

1 Refusez le démarchage

Les professionnels compétents ne prospectent pas, ils sont trop occupés.

2 Réfléchissez bien avant de signer un devis

Les commerciaux surestiment la production et la rentabilité, tout en forçant sur le prix des panneaux.

3 Vendez des kWh, c'est indispensable

Autoconsommer la totalité de sa production est impossible.

Un tarif de vente du surplus peu attractif

Mettons les choses au point d'emblée, l'autoconsommation totale est un parti pris perdant, et même ruineux, lorsqu'on s'équipe au-delà du kit solaire (QC n° 603). D'abord, parce que les panneaux fournissent de l'énergie en journée alors que les ménages l'utilisent surtout le matin et le soir. Ensuite, parce que 70 % de la production photovoltaïque se fait entre avril et septembre, à l'inverse de la consommation électrique, beaucoup plus élevée en hiver. Aussi parce que tout autoconsommer ne donne droit à aucune aide et impose de s'engager à ne rien injecter dans le réseau. Enfin, parce que l'on doit stocker le surplus afin d'avoir



une chance de consommer toute sa production et ne pas perdre l'excédent. Or, les batteries coûtent très cher et polluent. «Le réseau électrique remplit les mêmes fonctions [...], mais de façon autrement plus efficace, plus économique et plus écologique. Il valorise l'énergie non consommée et vous alimente en électricité quand les panneaux ne produisent pas», indique Hespul, l'association qui fait référence sur le photovoltaïque. Et d'ajouter que «la batterie ne pourra jamais stocker la production de l'été pour alimenter le logement en hiver». S'il fallait encore un argument afin de dissuader les partisans de l'autoconsommation totale, ajoutons que contrairement à une croyance très répandue, elle n'évite pas les coupures de courant. Car dans ce cas, l'onduleur se met automatiquement en veille: cela permet de protéger les techniciens qui interviennent sur le réseau des risques d'électrocution. Le système photovoltaïque ne redémarre qu'une fois le courant rétabli. L'autoconsommation avec vente du surplus est d'ailleurs la formule que les particuliers plébiscitent depuis la crise énergétique. L'augmentation du prix des panneaux photovoltaïques et la faible rémunération des kWh vendus ne les arrêtent pas. Les raccordements d'installations résidentielles en autoconsommation ont, de fait, bondi entre juillet et septembre dernier, «battant un record absolu», selon l'observatoire de France territoire solaire. «On constate que les particuliers qui choisissent la vente du surplus cherchent à autoconsommer le plus possible, ce qui s'explique en partie par un tarif >>>



Le point sur les nouvelles offres



DOIT-ON CÉDER À LA MODE DES MICRO-ONDULEURS ?

Classique ou micro, l'onduleur transforme le courant continu produit par les panneaux en courant alternatif. Avec un onduleur fixé sur chaque panneau, la technologie micro est plus onéreuse, toutefois l'écart tend à se réduire. Elle présente l'avantage d'isoler chaque panneau, c'est utile en cas d'ombrage fréquent, tout en permettant de connaître la production par panneau,

donc de détecter une éventuelle faiblesse. Cela dit, si les panneaux sont installés de façon à ne pas recevoir d'ombre, hormis lorsque le soleil est bas en hiver, les micro-onduleurs perdent de leur intérêt. Par ailleurs, on manque encore de recul pour évaluer leur durabilité. À supposer qu'il faille en remplacer, l'intervention sur toiture coûtera cher. Du coup, la simplicité de l'onduleur classique a toujours de quoi rassurer.



LA BATTERIE VIRTUELLE EST-ELLE VRAIMENT UNE BONNE AFFAIRE ?

Sur le papier, c'est magique. Quand vous produisez sans consommer, le fournisseur enregistre votre excédent. Dès que vous en avez besoin, il vous le rétrocède. La publicité le dit : «Autoconsommez à 100 %», voire «stockez l'été et consommez l'hiver». En fait, opter pour une batterie virtuelle oblige d'abord à remplacer son fournisseur d'électricité par celui qui la propose. La plupart des offres coûtent plus cher que le tarif réglementé.

De plus, il faut soit payer un forfait mensuel sur 12 mois afin de bénéficier du stockage virtuel (alors que la production est trop faible en hiver pour en profiter), soit verser une somme plus symbolique, mais s'acquitter des taxes et contributions associées à chaque kWh consommé. Enfin, pas de prime d'État à l'autoconsommation avec l'option de stockage virtuel. Si bien que cette dernière est toujours plus onéreuse que la vente du surplus.

>>> *de vente du surplus faible*, souligne Anne-Claire Faure, coanimatrice du centre de ressources photovoltaïques d'Hespuil. *Pourtant, au-delà du ballon d'eau chaude électrique qu'on programme en journée, voire de la recharge du véhicule électrique si on en possède un, c'est difficile, le gros électroménager ne se commandant pas si facilement. De plus, comme le compteur n'enregistre que l'énergie injectée dans le réseau, les usagers ne disposent pas du suivi de leur production et ils ignorent combien ils en consomment, c'est propice à la surconsommation. On en voit même certains ajouter un spa ou une piscine pour consommer leur production.* » Une hérésie selon l'association, qui se plaît à rappeler que la meilleure énergie est celle qu'on n'utilise pas et qui prône avant tout la sobriété énergétique. En réalité, seuls les bureaux, les centres commerciaux et, plus généralement, tous les sites qui fonctionnent en journée peuvent consommer leur production en totalité.

Difficile d'utiliser plus d'un tiers de sa production

Avec une puissance de 3 kWc, la plus courante en raison des aides publiques auxquelles elle donne droit, les occupants d'une maison peuvent espérer consommer 30% de leur production en reportant un maximum d'usages en journée. Ce chiffre, très décevant si on le compare aux promesses des vendeurs, repose sur le suivi effectif d'installations réelles en service. Il est donc plus réaliste que leurs discours. Gardons cependant à l'esprit qu'en cas de production photovoltaïque faible ou nulle, les appareils programmés sur la journée fonctionneront sur heures pleines, au prix fort. Avoir la possibilité de modifier le moment de leur mise en route au coup par coup est indispensable lorsque l'on veut éviter de mauvaises surprises sur la facture d'électricité. Pour un surcoût non négligeable, se doter d'une box domotique les pilotant permet de décider de l'heure de lancement du cumul, du lave-vaisselle, du linge et du sèche-linge. Gare toutefois aux désillusions, il arrive que les équipements ne soient pas tous compatibles, qu'il s'agisse des chauffe-eau électriques ou du gros électroménager. Par ailleurs, les professionnels n'hésitent pas à promettre un taux d'autoconsommation de 50%, voire de 70% pour obtenir la signature du client. S'ils en rajoutent tant et plus afin d'emporter la mise, ils se gardent bien de garantir ce pourcentage sur le devis qui engage leur responsabilité, le sachant inatteignable... sauf si on chauffe l'eau de la piscine en plein après-midi l'été tout en allumant la climatisation!

Sans renoncer aux économies d'énergie, dépasser 30% d'autoconsommation paraît difficile. On cède donc 70% de sa production, mais à seulement 10 centimes le kWh. Cette différence importante de rémunération face à la vente

Les professionnels promettent des taux de 50 % d'autoconsommation, voire de 70 % pour obtenir la signature des clients



LES ERREURS À

Les commerciaux du solaire sont convaincants. Voici les bêtises à ne pas commettre.

➔ Signer un devis sur une foire ou un salon

Son montant risque d'être exorbitant. Quand on s'en rend compte, il est en général trop tard. En effet, pour un achat effectué sur foire ou salon, le délai de rétractation de 14 jours n'existe pas, sauf si l'opération est financée par un crédit affecté. Néanmoins, les contrats signés sur les foires et salons n'étant pas tous conformes à la réglementation, les conseillers litiges des associations locales de l'UFC-Que Choisir parviennent à faire annuler des ventes.

➔ Accepter un rendez-vous après un démarchage téléphonique

Trois fois non. D'abord, le démarchage téléphonique est interdit. Ensuite, les vrais professionnels sont trop occupés pour prospecter. Enfin, le commercial qui entre chez vous réussira, sauf exception, à vous faire signer n'importe quoi.

➔ Ne pas se renseigner sur l'installateur

Il doit être certifié Qualifelec, Quali PVElec ou Qualibat, avoir déjà posé des panneaux photovoltaïques

totale – qui, elle, s'établit à 20,22 centimes le kWh – désavantage la vente du surplus, sauf quand la production solaire s'avère relativement faible, comme dans la partie nord du pays. Ailleurs, malgré le fort renchérissement du kWh, il est plus rentable de céder toute sa production, même si l'écart se réduit. L'autre intérêt de ce choix? En continuant à payer toute sa consommation d'électricité, le particulier sait précisément combien il dépense, ce qui l'incite à maintenir ses efforts de sobriété énergétique et à économiser l'énergie. C'est tout bénéfice pour ses finances.

En mettant en œuvre 3 kWc, on a une TVA de 10%. Elle grimpe à 20% pour 6 kWc, une puissance qu'il est néanmoins possible d'installer sur de nombreux pans de toitures résidentielles. Si cette différence peut faire hésiter, l'investissement moins élevé par kWc posé la contrebalance. Dans la mesure où il s'agit d'un placement garanti sur 20 ans grâce au contrat d'achat, cela mérite réflexion au sud de la Loire dès lors que l'on dispose des fonds et d'une toiture exposée sud. S'équiper en finançant l'opération par un crédit associé demeure par contre trop risqué. En l'incluant, le prix de l'équipement est tellement élevé qu'il ampute la rentabilité. La vigilance s'impose, car en général, le commercial survalue nettement la production pour convaincre de l'intérêt financier du projet malgré la charge de l'emprunt. ♦

ÉVITER

dans la région et pouvoir indiquer où précisément. Il a aussi souscrit une assurance décennale et doit être en mesure de le prouver.

➔ Signer un devis sans l'avoir vérifié au préalable sur le site **Evaluer-mon-devis.photovoltaique.info, géré par l'association Hespul**

Une démarche d'autant plus nécessaire que si le prix et/ou la production promise sont trop élevés, la simulation vous l'annonce. C'est ainsi que Marc, un abonné ayant récemment reçu un devis d'EDF ENR atteignant 14 490 € pour à peine 3 kWc, s'est rendu compte que ce montant était prohibitif. Quant à Patrice, il s'est vu proposer une installation de 5 kWc pour 22 000 € et... 70 % d'autoconsommation, ce qui est impossible ! Deux cas typiques d'excès, heureusement faciles à éviter.

➔ Négliger les coûts annexes

Avant de signer le devis, il faut évoquer la question des frais de raccordement facturés par Enedis avec l'installateur, savoir s'ils sont inclus ou non. Les démarches administratives doivent

➔ Régler le solde de la facture après la pose

Non, surtout pas après la pose des panneaux ! Il faut attendre la mise en service. En cas de crédit, les prélèvements ne doivent pas démarrer avant non plus.

être passées en revue, qu'il s'agisse de l'autorisation d'urbanisme auprès de la mairie, de l'attestation de conformité électrique délivrée par le Consuel (un organisme qui veille au respect des règles de sécurité) ou du contrat d'achat des kWh produits. EDF OA Solaire a une obligation d'achat, à moins de préférer vendre à d'autres fournisseurs.



S. ORTOLA/REA

LIRE LE TABLEAU

Les cinq villes retenues sont représentatives des écarts d'ensoleillement d'une région à l'autre. La production indiquée vaut pour une exposition sud et une inclinaison des panneaux à 30°.

Nos calculs se font sur les 20 ans du contrat et aux tarifs d'achat actuels, mais ils pourraient bientôt augmenter.

Vente totale Le revenu est calculé pour un tarif d'achat à 0,2022 €/kWh, la hausse du kWh électrique estimée à 2 % par an étant déduite. Le coût inclut 8 500 € d'investissement, 1 000 € de remplacement de l'onduleur en cours de contrat, 1 000 € de frais de raccordement et 800 € de Turpe⁽¹⁾.

Vente du surplus Le revenu inclut les kWh économisés grâce à l'autoconsommation, la vente du surplus à 0,10 €/kWh et la prime d'État de 1 290 €. Le coût est le même qu'en vente totale pour l'investissement et l'onduleur. Il n'y a pas de frais de raccordement et le Turpe⁽¹⁾ chute à 200 €.

Nos simulations dans 5 villes

	LILLE	RENNES	LYON	VALENCE	MONTPELLIER
Production/an en kWh	3101	3403	3724	4104	4516
➔ Vente totale sur 20 ans					
REVENU	11 720 €	12 920 €	14 420 €	15 760 €	17 420 €
COÛT	11 300 €	11 300 €	11 300 €	11 300 €	11 300 €
RÉSULTAT	+ 420 €	+ 1 620 €	+ 3 120 €	+ 4 460 €	+ 6 120 €
➔ Vente du surplus					
REVENU	10 306 €	11 197 €	12 150 €	13 284 €	14 505 €
COÛT	9 700 €	9 700 €	9 700 €	9 700 €	9 700 €
RÉSULTAT	+ 606 €	+ 1 497 €	+ 2 450 €	+ 3 584 €	+ 4 805 €

(1) Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité.

SEMAINE DU GOÛT

La désinformation au menu

Chaque année, depuis 30 ans, se déroule en octobre la Semaine du goût, sponsorisée par l'industrie agroalimentaire. Notre enquête révèle que de nombreuses fausses informations y sont diffusées. — Par **ELSA ABDOUN**

Des écoliers parisiens coiffés d'une jolie toque blanche, un ministre de l'Agriculture tout sourire et un grand chef agitant une belle botte de menthe fraîche... le 11 octobre 2022, la Semaine du goût (qui s'est déroulée du 10 au 16) a mis les petits plats dans les grands. Il faut dire que, grâce au soutien du ministère, le succès était une fois encore au rendez-vous : 18 000 classes auraient participé à la 33^e édition de l'événement, dixit l'organisateur. Mais est-ce une bonne nouvelle pour les enfants ? Rien n'est moins sûr.

Des fiches truffées d'erreurs

La Semaine du goût est une marque déposée détenue par un groupe de communication et de lobbying spécialisé en agroalimentaire. Parmi ses clients, la corporation porcine et Ferrero, le fabricant de Nutella. Hopscotch – c'est son nom – n'a cependant rien inventé. L'entreprise a racheté la manifestation à l'industrie du sucre, qui l'avait créée il y a plus de 30 ans. L'opération aurait coûté « très cher » à Hopscotch, selon Valérie Bonnement, sa directrice générale adjointe. Afin de rentrer dans ses frais, la Semaine du goût se voit donc souvent sponsorisée par des acteurs de l'agroalimentaire tels que l'interprofession laitière (Cniel), dont Danone et Lactalis sont membres, ou Unijus, celle des jus de fruits (Tropicana, Pago...).

Nous avons consulté les fiches pédagogiques livrées par Hopscotch aux enseignants. Elles sont truffées d'erreurs aussi regrettables pour leurs élèves que profitables aux clients du groupe partenaires de la Semaine du goût. On y lit que « *le beurre et la crème doivent faire partie de l'alimentation quotidienne tout au long de la vie* », alors que Santé publique France (SPF) préconise de privilégier les huiles végétales. Et qu'il faut avaler une portion de protéines animales à chaque repas, dont de la viande au moins une fois par jour. SPF invite, au contraire, à réduire la consommation de cette dernière, précisant même que « *régime végétarien et équilibre nutritionnel peuvent aller de pair* ». Les jus de fruits y sont régulièrement présentés comme des composants du petit-déjeuner aussi recommandables que les fruits frais. En réalité, les autorités conseillent de les « *limiter le plus*

possible ». Enfin, il est indiqué que manger sucré le matin est « *adapté au régime français dans lequel le déjeuner et le dîner sont des repas [...] peu sucrés* ». Dans son dernier rapport, l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) tirait pourtant la sonnette d'alarme sur les apports excessifs en sucres chez les deux tiers des enfants de notre pays.

Un mea-culpa bien tardif

Interrogée sur ces erreurs, Valérie Bonnement évoque « *la difficulté à trouver des financements, publics ou privés, qui permettraient de se doter d'une équipe dédiée fournissant des contenus incontestables* ». Bref, un accident dû au manque de temps et, en aucun cas, à la volonté de satisfaire des clients. Vous êtes convaincu ? Alors l'histoire s'arrête là, Hopscotch ayant promis de corriger les fiches.

Les plus sceptiques seront toutefois intéressés d'apprendre que de telles incursions des lobbys dans les écoles n'ont rien d'illégal. Enseignants et directeurs d'établissement sont libres de convier des entreprises pour des interventions à visée pédagogique. En 2011, le ministère de l'Agriculture, à travers son Programme national pour l'alimentation (PNA), s'y montrait même très favorable, appelant à inviter « *les agriculteurs, les pêcheurs, les aquaculteurs, les industriels et les artisans des métiers de bouche dans les classes* » pour, notamment, « *restaurer la confiance des consommateurs* » et leur redonner « *l'envie et le plaisir de manger* ».



Créée par l'industrie du sucre, la Semaine du goût (ici en 2002) cible en particulier les enfants.





Le 11 octobre 2022, lors de la Semaine du goût, Grégory Cohen, chef cuisinier, et Marc Fesneau, ministre de l'Agriculture, ont participé à un atelier à l'école des Amandiers, à Paris.

Une ambition tenue puisque, à côté de la Semaine du goût, l'industrie agroalimentaire lance régulièrement, sur le temps scolaire ou périscolaire, des actions de « sensibilisation au petit-déjeuner ». Des visites de fermes sont aussi organisées par l'interprofession de l'élevage. « *Un mélange des genres problématique* », selon Daniel Benamouzig, sociologue au Centre national de la recherche scientifique (CNRS) et à Sciences Po et coauteur de l'ouvrage *Des lobbys au menu* (éd. Raisons d'agir). « *Sous couvert de nutrition, d'éveil au goût ou à la valeur patrimoniale de certains aliments, il s'agit de façonner les préférences de consommateurs ou de futurs consommateurs* », analyse-t-il.

Le ministère de l'Éducation nationale a, en théorie, prévu un garde-fou contre la désinformation à but mercantile : un « *code de bonne conduite* », datant de 2001. Ainsi, l'enseignant doit s'assurer de l'intérêt pédagogique des contenus délivrés par les intervenants extérieurs et veiller à l'absence de publicité déguisée. Mais ce travail n'est pas toujours effectué : « *De nombreuses associations et interprofessions [...] proposent des animations aux établissements scolaires et aux centres d'accueil périscolaires, sans que la conformité des messages diffusés par ces intervenants [...] ait toujours fait l'objet d'une vérification* », admettaient,

dans une lettre interne de 2017, les cabinets des ministres de l'Éducation nationale et de l'Agriculture.

L'Inrae se rebiffe

Difficile de blâmer les enseignants, car tout est fait pour leur inspirer confiance. À commencer, dans le cas de la Semaine du goût, par le haut patronage du ministère de l'Agriculture, qui met l'événement en avant sur son site, sans oublier la visite systématique du ministre dans une école. De plus, sur les fiches pédagogiques données aux professeurs, le nom Hopscotch est remplacé par celui d'Association pour la transmission du goût... que le groupe a créé et dont il est l'unique membre. En pied de page figure le logo de l'Institut national de la recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), laissant supposer que le contenu a été validé par les scientifiques. Cette ultime couche de vernis pourrait cependant bientôt disparaître car, contacté par nos soins, l'Inrae affirme n'avoir validé que 3 fiches sur les

L'incursion des lobbys au sein des établissements scolaires n'a rien d'illégal

16 proposées aux enseignants. Une fois qu'il a découvert la teneur des 13 autres, et la jugeant « *non conforme aux recommandations actuelles de la communauté scientifique* », l'Institut a exigé le « *retrait immédiat* » de son nom des documents.

Afin de préserver les élèves de la désinformation et de la publicité déguisée en matière nutritionnelle, Greenpeace appelait, l'an dernier, à interdire toute intervention des organisations professionnelles et des industries agroalimentaires dans les établissements scolaires. « *Une régulation plus stricte est nécessaire* », abonde Daniel Benamouzig. Pas sûr, cependant, que cela soit à l'ordre du jour. Interrogé sur le sujet, le ministère de l'Éducation nationale s'est gardé de tout commentaire. Quant au ministère de l'Agriculture, alerté sur les fausses informations présentes dans les fiches pédagogiques et l'utilisation impropre du logo de l'Inrae, il déclare ne pas exclure pour autant de renouveler son soutien à la Semaine du goût en 2023. Reste, dans ce contexte, la possibilité que le coup d'arrêt vienne d'ailleurs, car Valérie Bonnemont, lassée des questions sur les financements et le sérieux de l'événement, prévient : « *Si on continue à nous attaquer, on va lâcher l'affaire...* » Chiche! ♦

GUERRE EN UKRAINE

Ces sociétés françaises qui restent en Russie

Un an après l'entrée des chars russes en Ukraine, la majorité des entreprises françaises présentes en Russie y ont maintenu leur activité. Au risque de participer, plus ou moins directement, à l'effort de guerre de l'envahisseur ? — Par **MORGAN BOURVEN**

Le 30 décembre 2022, au lendemain de frappes de dizaines de missiles russes contre des infrastructures civiles en Ukraine, des images ont émergé sur les réseaux sociaux. On y voit un panier garni de produits Bonduelle, présenté par un homme vêtu d'un maillot rayé bleu et blanc, une pièce typique de l'uniforme des troupes de Poutine. Une carte de vœux, avec le logo de la société française, accompagne les boîtes de conserve: «*Cher soldat, bonne année! Nous vous souhaitons le meilleur et une victoire rapide.*» Rapidement, Bonduelle a publié un communiqué lapidaire dénonçant des informations «*totale­ment fausses*». Puis, face à la polémique, a expliqué avoir participé, comme tous les ans, à une collecte alimentaire au profit de personnes vulnérables, et que ces dons n'avaient pas été envoyés à des militaires. Quant au texte attribué à Ekaterina Eliseeva, la directrice de Bonduelle Eurasie qui a suivi une formation de traductrice à l'académie du FSB (les services de renseignement russes), il est «*faux à 100 %*», insiste le groupe. Bonduelle, qui emploie 1 000 personnes dans ses trois usines russes, a-t-elle oui ou non livré ces colis à l'armée? Pour l'entrepreneur ukrainien Denis Dovgopoliy, la réponse n'a pas grande importance. «*La leçon que doivent retenir les entreprises est qu'en demeurant au Mordor [le royaume du Mal dans l'œuvre de l'écrivain J. R. R. Tolkien], vous ne pouvez pas contrôler ce que font vos filiales locales et leurs salariés soutenant la guerre.*» Originaire de Kyiv, Denis Dovgopoliy a développé un réseau décentralisé de plusieurs centaines de volontaires, dont l'objectif est d'inonder de messages les multinationales restées en Russie. Un groupe de pression informel s'ajoutant à ceux mis en place par les autorités ukrainiennes, qui n'ont

de cesse, depuis le début de l'invasion, de demander aux entreprises occidentales de quitter la Russie. «*Elles doivent arrêter de financer les meurtres d'enfants et de femmes, les viols. Les valeurs valent plus que les bénéfices*», avait lancé le président ukrainien Volodymyr Zelensky, le 23 mars 2022, devant le Parlement français.

Des départs motivés par l'argent et l'image

Rares sont celles qui ont répondu à cette supplique. Si les départs médiatisés de Renault (qui réalisait 10% de son chiffre d'affaires en Russie), Société générale (une décision qui lui a coûté 3,2 milliards d'euros), Publicis ou Sodexo ont donné le sentiment d'un large exode de Russie, il n'en a rien été. Selon un décompte de l'université américaine de Yale, à peine 10 des 130 multinationales tricolores présentes sur place avant le conflit ont plié bagage (lire liste p. 55). Au niveau occidental, ce n'est guère plus brillant. Des chercheurs de l'université de Saint-Gall (Suisse) ont recensé que seulement 8,5% des 2 405 filiales russes d'entreprises de l'Union européenne ou des pays du G7 avaient fermé. Et pas forcément par pure bonté d'âme: leur étude montre que les entreprises ayant pris cette décision «*sous-performaient*» par rapport à celles qui y sont encore actives, voire perdaient de l'argent.

«*Ce qui incite surtout une entreprise à partir? Le risque d'atteinte à son image*», observe Sergueï Gouriev, économiste renommé ayant fui la Russie en 2013 et aujourd'hui directeur de la formation et de la recherche à Sciences Po. Si elles maintiennent leurs activités, «*c'est que la pression des médias, du grand public et des politiciens n'a pas été suffisante*», poursuit-il. Avant de rappeler qu'elles ne sont pas hors-la-loi. «*L'Ouest a toujours affirmé ne pas vouloir punir la population russe: les sociétés qui travaillent dans l'alimentaire ou le secteur médical ne devraient donc pas subir de pressions pour se retirer.*» Outre le coût important d'un retrait, cette fourniture de services essentiels est d'ailleurs l'un des principaux arguments avancés officiellement par les multinationales. Officieusement, >>>

Animé par des centaines de volontaires, un réseau décentralisé inonde de messages les multinationales encore sur place



SEULS 10 GRANDS GROUPES SONT PARTIS

Plusieurs organismes (l'université de Yale, la Kyiv School of Economics, l'université de Saint-Gall...) ont répertorié les décisions des principaux groupes occidentaux. Celles-ci évoluent régulièrement en fonction des annonces. Ainsi, Decathlon, qui avait expliqué « suspendre » ses activités en mars 2022 à cause de problèmes d'approvisionnement, a annoncé, le 25 janvier dernier, vouloir vendre son activité russe.

Nous reproduisons ici la liste de l'université de Yale en date du 9 février.

Elle classe les entreprises en cinq groupes : celles qui maintiennent leurs activités, celles qui « gagnent du temps » (gel des investissements mais pas de départ), celles qui les réduisent, celles qui les suspendent temporairement et celles qui partent.

Maintien des activités 23 entreprises

- | | | | | |
|-----------------|--------------------------|-------------------|------------------|-------------|
| ● AUCHAN RETAIL | ● CLARINS | ● FAURECIA | ● HELISKI RUSSIA | ● MOD'SHAIR |
| ● BABOLAT | ● DESSANGE INTERNATIONAL | ● FORACO | ● LA REDOUTE | ● ORANO |
| ● BIC | ● ETAM | ● GROUPE LE DUFF | ● LACOSTE | ● VALEO |
| ● BONDUELLE | ● EUTELSAT | ● GROUPE SAVENCIA | ● LACTALIS | ● VEOLIA |
| ● CACHAREL | | | ● LEGRAND * | ● VINCI SA |

Gel des investissements 12 entreprises

- | | | |
|---------------|-------------------------------------|-----------------|
| ● ACCOR | ● GROUPE LIMAGRAIN/JACQUET-BROSSARD | ● SERVIER |
| ● AIR LIQUIDE | | ● SANOFI |
| ● BLABLACAR | | ● TOTALENERGIES |
| ● BOIRON | ● GROUPE SEB | ● YVES ROCHER |
| ● ENGIE | ● ID LOGISTICS | |

Réduction de l'activité 5 entreprises

- | | |
|---------------------|----------------|
| ● ADEO/LEROY MERLIN | ● GROUPE BPCE |
| ● BUREAU VERITAS | ● SAINT-GOBAIN |
| ● GEODIS | |

Suspension de l'activité 20 entreprises

- | | | |
|---------------|-------------------|-----------------|
| ● AIR FRANCE | ● CRÉDIT AGRICOLE | ● L'ORÉAL |
| ● ALSTOM | ● DANONE | ● LVMH |
| ● AXA | ● DECATHLON * | ● MICHELIN |
| ● BNP PARIBAS | ● EDF | ● PERNOD RICARD |
| ● CAPGEMINI | ● GROUPE DASSAULT | ● SAFRAN |
| ● CHANEL | ● HERMÈS | ● UBISOFT |
| ● CMA CGM | ● KERING | |

* Ont annoncé leur départ.

Retrait de Russie 10 entreprises

- | | |
|-------------------|----------------------|
| ● ATOS | ● SCHNEIDER ELECTRIC |
| ● DEEZER | ● SOCIÉTÉ GÉNÉRALE |
| ● GAMELOFT | ● SODEXO |
| ● L'OCCITANE | ● TECHNIP ÉNERGIES |
| ● PUBLICIS GROUPE | |
| ● RENAULT | |

>>> il y a aussi la volonté de ne pas couper les ponts avec ce marché de 140 millions de personnes. «J'ai entendu plus d'une fois des banquiers et des industriels français me dire que l'amitié franco-russe est ancienne, que la guerre finira bien par se terminer, et que ceux qui ont fait montre de loyauté et de flexibilité en profiteront sur le long terme», se désole Denis Dovgopolyi.

Des financeurs de guerre ?

Parmi les groupes français implantés en Russie, deux concentrent en particulier la colère de l'Ukraine: Bonduelle et Leroy Merlin. Ils ont été placés sur une liste de 12 sociétés accusées d'être des «sponsors de la guerre» par l'agence nationale anticorruption du pays. L'enseigne de bricolage, qui réalise 18% de son chiffre d'affaires en Russie, faisait partie en 2021 – aux côtés d'Auchan – des 10 entreprises

L'État russe peut imposer des mesures spéciales de soutien aux opérations

étrangères à y avoir engrangé le plus de revenus. Elle y est donc imposée lourdement. Or, «la Russie consacre entre 30 et 35% de son budget au conflit, ce qui signifie qu'un tiers des impôts perçus finance le meurtre de civils et la destruction d'infrastructures», estime Denis Dovgopolyi.

La contribution des entreprises à l'effort de guerre pourrait même être plus direct. Le 14 juillet 2022, Vladimir Poutine a signé une nouvelle loi autorisant le gouvernement à leur imposer des mesures économiques spéciales afin de soutenir «les opérations de contre-terrorisme et autres opérations en dehors de la Russie». Roman Makukhin, un spécialiste des relations économiques internationales dont le village, situé à la frontière avec le Bélarus, a été occupé dès les premières heures de l'invasion, l'assure: «Toute société installée en Russie peut être obligée de participer à l'effort de guerre, si ce n'est déjà fait.» Pour l'instant, note-t-il, ces demandes ont touché les groupes russes. «Mais, dans un pays où les gens sont jetés en prison pour le simple fait d'être contre la guerre, que pensez-vous qu'il arrivera à un directeur d'entreprise, quand bien même elle serait étrangère, s'il refuse de fournir des camions à l'armée?» ♦

Comme d'autres acteurs du luxe, Louis Vuitton (LVMH) a choisi de suspendre ses activités en Russie.



3 questions à...

SYLVIE MATELTY

Directrice adjointe de l'Iris - Institut de relations internationales et stratégiques



« Les autorités ne veulent pas se tirer une balle dans le pied »

Q C Pourquoi si peu d'entreprises ont-elles quitté la Russie ?

SYLVIE MATELTY Les sociétés arbitrent entre le risque «réputationnel» et les intérêts qu'elles détiennent sur place. Si elles ne partent pas, c'est qu'elles estiment que le risque pour leur image est limité et qu'elles ont plus à perdre qu'à gagner. D'ailleurs, on remarque que celles qui ont quitté le pays sont surtout des enseignes B to C (*business to consumer*), qui s'adressent au grand public. Les groupes B to B (*business to business*) s'y sont maintenus. Les entreprises françaises étaient celles qui investissaient le plus en Russie avant la guerre: leur retrait a donc été plus compliqué que celles d'autres pays, car elles ont davantage d'intérêts sur place.

Q C Participent-elles au financement de la guerre ?

S. M. Elles payent de fait des impôts en Russie. Mais il faut savoir quel montant: les enseignes de la grande consommation ne permettront sans doute pas à Vladimir Poutine de gagner la guerre. Cependant, si elles devaient participer directement à la mobilisation, elles se poseraient sûrement la question de rester ou non. On l'a vu avec TotalEnergies en Birmanie: la multinationale est demeurée sur place jusqu'au moment où elle a considéré que sa présence risquait de la rendre complice de la junte.

Q C Leur présence réduit-elle l'impact des sanctions ?

S. M. C'est une vraie question – beaucoup plus importante que celle sur le paiement d'impôts de telle multinationale en Russie –, et elle a pourtant été peu posée. Refuser à toute entreprise de commercer avec ce pays, serait-ce une escalade en matière de sanctions, voire un acte de cobelligérance? Au printemps dernier, j'ai demandé au ministère des Affaires étrangères s'il avait donné des consignes aux groupes français. Il m'a été répondu que ce n'était pas son rôle et que ces derniers étaient assez grands pour savoir ce qu'ils faisaient. Or, s'ils continuent à exercer une activité en Russie, cela signifie que nous ne sommes pas allés au bout de ce qu'on peut décider au niveau des sanctions. Le sujet des entreprises renvoie donc à la détermination des pouvoirs publics vis-à-vis du prix à payer pour appliquer ces mesures. Et n'oublions pas que les sanctions physiques sont beaucoup plus difficiles à mettre en place que celles d'ordre financier. Si on empêche une société européenne de travailler en Russie, elle sera remplacée par une autre, chinoise par exemple. En raison de ce risque de contournement, les autorités se disent qu'il n'est pas utile de se tirer une balle dans le pied, alors que cela n'aurait pas d'effets sur l'économie russe.

E. NOVOZHENINA/REUTERS, DR



Une convention a réuni les fans de la série *Stranger Things* en décembre dernier.

SÉRIES TV

Des conventions qui ruinent les fans



Les événements consacrés à des séries cultes font payer cher aux fans une rencontre avec leurs acteurs fétiches. Immersion dans la convention SFM6 dédiée à la série *Stranger Things*.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Des hurlements, des bruits de pas précipités. Des dizaines d'adolescents se ruent dans le hall du Palais des congrès, à Paris, et s'agglutinent en brandissant leurs smartphones au-dessus de leurs têtes. Après quelques minutes, ils font demi-tour, en comparant leurs photos. Sur certaines, on distingue vaguement un visage. Flou ? Qu'importe, ils ont réussi à immortaliser Joseph Quinn, l'un des acteurs de *Stranger Things*, une production Netflix. Les yeux brillent d'excitation. En retrait, les parents maussades, semblent prêts à prendre leurs jambes à leur cou, voire à tout casser... Bienvenue à la SFM6 – Stranger Fan Meet 6^e édition – qui s'est déroulée les 17 et 18 décembre 2022.

Ce type d'événement, affublé du terme anglais de «convention», désigne une rencontre entre les comédiens d'une série à succès et leurs fans. L'année dernière,

25 ont été organisés en France. Leur promotion passe uniquement par les réseaux sociaux. Les *fandoms* (communautés de fans) font gratuitement circuler l'information dans de multiples groupes Instagram, TikTok ou Twitter, avec un vocabulaire truffé d'anglicismes. Et si *Stranger Things* (où des collégiens affrontent un monstre venu d'un monde parallèle), *Riverdale* (qui mêle amours lycéennes et intrigue policière) ou *Gossip Girl* (une blogueuse mystérieuse y dévoile des secrets sur de riches étudiants) ne vous évoquent rien, c'est que soit vous n'êtes pas un adepte des feuilletons des plateformes de streaming, soit vous n'avez pas d'adolescents à la maison !

Le phénomène est né avec le feuilleton *Star Trek* dans les années 1970

Peut-être, en revanche, avez-vous déjà entendu parler de *Star Trek*... C'est avec cette série, diffusée outre-Atlantique dès 1966, que tout a commencé. «Les conventions sont nées dans les années 1970, aux États-Unis, autour de l'univers de la science-fiction, sous l'impulsion des fans», confirme France Knaff, cofondatrice de Roster Con, un site dédié aux conventions. Cette mode s'est ensuite répandue dans les autres pays occidentaux. «En France, ce phénomène s'est développé à partir de 2014», indique-t-elle.

La cible : ados et jeunes adultes

Une dizaine de petites sociétés tiennent le marché. Bien sûr, les jeunes – adolescents et moins de 30 ans –, très consommateurs de séries en tout genre, constituent leur cible principale. Ainsi, *Stranger Things*, classé «science-fiction horrifique», fait un tabac chez les collégiens. Cependant, le public fluctue selon les titres : *Outlander* (une infirmière de guerre est téléportée dans l'Écosse révoltée de 1743) séduit davantage les 50-60 ans, et *Game of Thrones* (épopée médiévale fantastique) a réussi à renouveler son public adulte depuis une décennie.

>>>

EXPOS ET EXPÉRIENCES IMMERSIVES

Exploiter le filon jusqu'au bout

Les déclinaisons payantes autour de l'univers des séries se multiplient. Des expos temporaires proposent de circuler dans les décors des fictions. Pour les Parisiens, il a été possible, moyennant 25 €, de s'asseoir sur le canapé du

Central Perk, le bar préféré de Rachel et ses amis dans *Friends*, la série culte des années 1990. Vous l'avez raté ? Rattrapez-vous avec l'exposition *Harry Potter*, bientôt à Paris, après Atlanta et Vienne (45 € l'entrée). Sinon, optez pour

l'expérience immersive de *Stranger Things*, avec casques de réalité virtuelle et séance dans le laboratoire secret duquel s'est échappée Eleven, l'une des héroïnes. Prix minimum : 33 € pour les moins de 18 ans (56 € le passe VIP).



au minimum 130 €, mais les montants atteignent plutôt de 200 à 300 €, voire davantage. Et ce, « hors billets de train et nuits d'hôtel, s'étranglent deux mamans de Clermont-Ferrand (63), qui escortent Lucie et Lola, âgées de 12 ans. *Le prix est tellement décalé par rapport à la prestation : 130 € le selfie, c'est un gag !* » À la SFM6, le budget global du week-end peut excéder 1 000 €. Car ils sont nombreux à venir de loin : Vittel (88) pour Manon et Jade, le Haut-Rhin pour Alicia, Élodie et leur mère, Périgueux (24) pour Enzo, ou encore Bordeaux (33) et Tarbes (65) – voire la Belgique, où habitent Tess et Élixa.

Le minimum à prix maximum

Avec de tels tarifs, on pourrait s'attendre à un minimum de scénarisation. À la SFM6, c'est plutôt ambiance hall d'aéroport, les boutiques en *duty free* en moins... En réalité, il n'y a rien d'autre que les acteurs. Aucun extrait de la série ni de la bande-son du film n'est diffusé – les organisateurs ne possèdent pas les droits d'auteur et les sociétés productrices ne sont pas partenaires. Hormis quelques stands de *goodies* et une vague reconstitution d'un décor, les lieux sont vides. « *Il n'y a pas d'explications sur les effets spéciaux, aucun siège pour patienter, pas même quelques plantes vertes, histoire d'égayer l'endroit* », s'exaspèrent plusieurs parents, qui, eux aussi, ont dû déboursier 70 € afin de pouvoir accompagner

>>> Certes, mettre sur pied une convention revient cher à ces entreprises. « *Compte tenu des sommes brassées, ça risque d'être vite dangereux financièrement si les fans ne suivent pas le rythme* », souligne un intervenant du secteur. *Le plus gros événement dont je me suis occupé était doté d'un budget de plus d'un million d'euros.* » Il faut dire que louer une salle coûte au bas mot 100 000 €. Surtout, les artistes sont rémunérés et ils monnaient leur présence entre quelques dizaines et plusieurs centaines de milliers d'euros, en fonction de leur renommée. On comprend que certains se déplacent... « *Ils viennent également rencontrer leurs fans* », assurent les organisateurs. La plupart des acteurs jouent le jeu. C'est le cas, ce 17 décembre, à la SFM6 : les *guests* (invités) accueillent tout sourire les larmes

d'émotion de leurs admirateurs, leurs « *I love you !* » et leurs cadeaux. Ils les enlacent et posent avec eux pour des selfies à un rythme infernal. Néanmoins, il s'agit d'un business très juteux, parce que pour vivre cet instant fugace, les fans sont prêts à déboursier des petites fortunes, voire à dilapider toutes leurs économies. Ainsi, le « pass » (l'entrée) s'élève à 70 € la journée. Et encore, ce ticket leur permet seulement d'accéder au hall du Palais des congrès. S'ils veulent approcher leurs stars préférées, ils doivent payer des extras : un panel (séance de questions-réponses entre des comédiens et le public) à 25 €, un autographe (de 30 à 95 € selon l'acteur), un selfie ou un photoshoot en studio (entre 50 et 130 €)... Les ados font leurs comptes : tous ont dépensé



leurs enfants. Les jeunes restent eux aussi lucides. «On a mis des heures à entrer, proteste Selina, 18 ans. Les prix sont exagérés, on ne voit l'acteur que cinq minutes! Dire que j'ai économisé toute une année pour ça!»

Melda, 14 ans, reproche également «des bousculades assez violentes». Étant donné le peu de personnel destiné à l'accueil et à la sécurité, de dangereux mouvements de foule se sont produits. People Convention, la structure qui organise les SFM, n'a pas su gérer le flux de plusieurs milliers de visiteurs, au point que la société gestionnaire du Palais des congrès, Viparis, a failli faire évacuer le site. People Convention n'a pas accepté de répondre à nos questions. Et encore, les tarifs de la SFM6 sont dans la fourchette basse. Vous avez envie de participer à Beacon Hills Forever, la convention sur *Teen Wolf* (l'histoire d'un lycéen loup-garou)? Le «pass VIP» vous coûtera... 1990 €! Il inclut toutes les activités, sauf les photos et les rencontres avec les *gold guests* – autrement dit, les invités les plus prestigieux.

**Aucune scénarisation,
aucun bonus...
Il y a de quoi être déçu**



Après avoir déboursé une petite fortune pour pas grand-chose, vous partirez bien avec un de ces magnifiques goodies ?

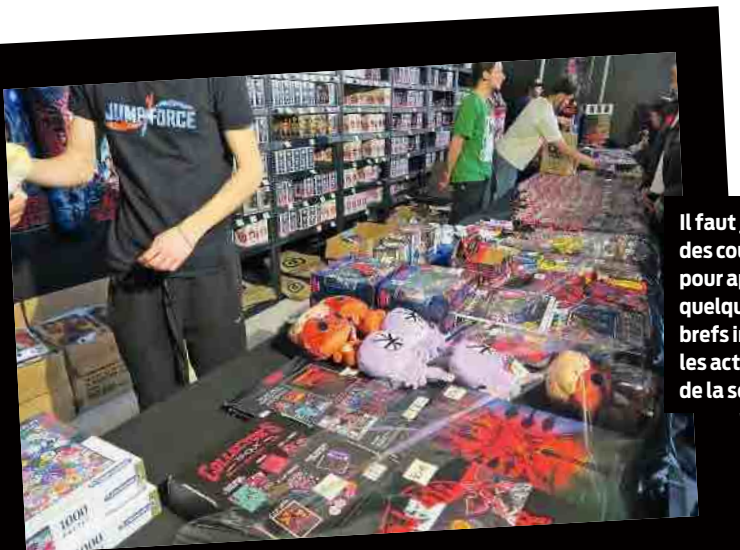
Pour voir ces derniers, ajoutez la bagatelle de 75 € par photoshoot et de 180 € par meeting. Mais quand on a déjà casqué 1990 €, qu'est-ce que c'est 255 € de plus? «Une fois sur place, les fans ont envie de voir tous les acteurs, et ils ajoutent tant d'extras que leur budget se monte vite à plusieurs centaines d'euros, voire à plus de 1000 €, explique l'intervenant du secteur. Certains dépassent 4000 ou 5000 € en un week-end.» Ce prix démesuré est-il justifié par le montant des cachets des artistes? Impossible de le vérifier, les sociétés du secteur ne publiant pas leurs comptes. Après avoir investi de telles sommes, mieux vaut ne pas espérer rencontrer un acteur en particulier. Les tickets sont commercialisés alors que la liste des stars n'est pas encore arrêtée. Pour la SFM6, ils ont été mis en vente dès l'été 2022. Hélas, Millie Bobby Brown, qui interprète Eleven, l'un des rôles principaux, n'a pas fait le déplacement, au grand dam d'Iris, 14 ans. Sa copine



Aylin, elle, a souhaité, en vain, annuler son billet quand elle a appris que Caleb McLaughlin, un autre comédien de la série, se désistait: «Aucun de ceux que je voulais voir n'était présent, il n'y avait surtout que des personnages secondaires.»

Clauses abusives ?

Et les organisateurs préviennent: aucun remboursement n'est possible, même si la star désirée n'est pas là. Cette clause, qui figure dans les conditions générales de vente de People Convention, fait tiquer Raphaël Bartlomé, responsable du service juridique de l'UFC-Que Choisir: «La société se donne la possibilité de ne pas respecter ses obligations, sans droit à remboursement, en cas d'annulation d'acteurs annoncés. Pourtant, si la star mise en avant est finalement absente, le client peut légitimement demander à être remboursé, au moins de ses extras. D'autres clauses n'ont pas de base juridique, comme le fait de qualifier une «défaillance de prestataires» comme «cas de force majeure». De plus, cela n'exonère pas de rembourser, mais évite seulement de verser des dommages et intérêts.» Les tribunaux ont déjà jugé que des clauses similaires étaient abusives. Le secteur serait bien avisé d'améliorer ses pratiques... et de moins profiter de la passion des fans pour les plumer. ♦



Il faut jouer des coudes pour apercevoir quelques brefs instants les acteurs de la série.

LIVRAISON

Avec Amazon, ça coince

L'autre jour, à la demande d'Amazon, je suis restée chez moi dans l'attente d'une livraison. « En cas d'absence, votre colis pourrait ne pas être déposé en boîte aux lettres en raison de ses dimensions », m'avait-on précisé par e-mail. Sauf que le livreur, qui ne m'a jamais contactée pour me prévenir de son arrivée ni n'a sonné à l'interphone de l'immeuble, l'a mis dans ma boîte... et l'a bloquée. Le carton, trop volumineux, m'empêchait de tourner la clé. Et si je forçais, je risquais d'endommager la serrure. Après ma réclamation auprès d'Amazon, une téléconseillère m'a appelée. Sa seule solution ? Que j'essaie de récupérer le paquet coûte que coûte, quitte à « engendrer [sa] détérioration ou [celle] de [ma] boîte aux lettres ».

Le prix de la réparation me serait remboursé plus tard, sur présentation d'un devis et d'une facture, m'a-t-elle assuré. Bref, elle m'a dit de tout casser et d'avancer les frais. Une commande en quelques clics, mais il y a beaucoup de claques qui se perdent ! ♦

S. B., Toulouse (31)



RESTAURANT

Un lapin qui coûte cher

J'ai réservé une table dans un restaurant gastronomique. Puis, j'ai reçu un e-mail de confirmation avec une demande d'empreinte bancaire. J'ai été aussi informée que si nous faisions faux bond, l'établissement se réservait le droit de me prélever 240 €. N'est-ce pas abusif ? ♦

M. K., par courriel

LA RÉPONSE DE Q.C.

De plus en plus de restaurants, notamment haut de gamme ou disposant d'un nombre limité de couverts, procèdent ainsi afin d'éviter les réservations non honorées (ou *no show*) et les annulations de dernière minute. La loi ne leur interdit pas d'exiger une empreinte bancaire. De plus, si au moment où vous avez retenu votre table, vous avez été informée des conditions d'annulation et du montant de la pénalité en cas de non-présentation ou d'annulation tardive, la pratique est légale (art. L. 111-1 et L. 112-1 du

Code de la consommation). Cependant, sous réserve de l'appréciation d'un juge, le fait de ne pas prévoir d'indemnité équivalente au profit du client quand c'est l'établissement qui renonce pourrait être considéré comme abusif. Il en serait de même si le dédommagement réclamé était disproportionné ou si le professionnel vous empêchait de justifier votre absence par un cas de force majeure (art. R. 212-1 et R. 212-2 du code précité, art. 1218 du Code civil et arrêt de la Cour de cassation, 1^{re} ch. civile, du 06/07/2022, n° 21-11310).

TICKETS DE CAISSE, TIMBRES...

Dématérialisation à tout va

Il faut s'opposer à la suppression systématique du ticket de caisse, qui prendra effet dans quelques mois. Je suis loin d'être la seule à toujours le vérifier après avoir fait les courses et je constate souvent des erreurs de prix ou des oublis de promotion. Le reçu se dématérialise, à l'instar de beaucoup d'autres documents. Sans parler du timbre rouge ! Lui aussi a disparu depuis le 1^{er} janvier [il est remplacé par la e-lettre]. Or, comme de nombreux consommateurs, je possède un téléphone portable sans accès à Internet. Est-on en train de nous déshumaniser sur tous les plans ? Les ordinateurs pollueraient-ils moins qu'un morceau de papier ? Permettez-moi d'en douter. ♦

Christine Bonnin, Fontenay-sur-Eure (28)

MUSÉES

Pas de place à l'erreur

Dernièrement, j'ai acheté en ligne quatre places pour une exposition au musée Cernuschi. Je me suis trompée de date et je n'ai pas pu changer les billets. J'ai perdu 40 €. Il y a effectivement une mention sur le site de Paris Musées: «Ni échangeable ni remboursable». N'est-ce pas limite sur le plan juridique? ♦

Claire Abdallah, Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q C

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats à distance de billets pour des événements culturels (art. L. 221-28, 12°, du Code de la consommation). La réservation de vos places à une date déterminée est donc ferme et définitive. Néanmoins, il serait possible qu'un juge cherche à écarter cette clause, bien qu'elle émane d'un établissement public (Conseil d'État, arrêt du 11/07/2001, n° 221458). Ce pourrait être le cas si aucune contrepartie en faveur du client n'était prévue quand l'annulation est le fait du musée. Or, le site prévoit bien le remboursement dans cette hypothèse (art. 1 des conditions générales de vente). Dans votre situation, invoquer un défaut d'information paraît difficile, ce qui rend dès lors bien improbable le remboursement des 40 € versés.



GRANDES SURFACES

Sac à dos sous séquestre

À l'entrée d'un supermarché, un vigile a posé un lien de serrage en plastique sur la fermeture de mon sac à dos, m'empêchant ainsi d'accéder à son contenu. Puis, pour le retirer, après mes achats, j'ai dû me rendre à la caisse centrale du magasin. Cette pratique est-elle légale? ♦

C. B., Pornichet (44)

LA RÉPONSE DE Q C

Si la pose d'un lien de serrage sur les sacs à l'entrée d'un magasin n'est pas régie par la loi, ce dernier peut appliquer diverses mesures afin de se prémunir contre le vol. Une condition: qu'elles ne soient pas discriminatoires (art. 225-1 du Code pénal). Ces dispositions s'ajoutent aux recommandations ou aux consignes imposées aux établissements recevant du public dans le cadre du plan Vigipirate. Les clients doivent, en principe, en être informés dès qu'ils pénètrent

dans le supermarché (art. L. 111-1 du Code de la consommation). Le vigile se plaçant en amont des portillons d'entrée, vous disposez de deux solutions: accepter le lien en plastique ou le refuser et risquer de ne pas avoir le droit d'accéder à la grande surface (art. L. 121-11 du code précité). En revanche, si vous constatez que d'autres clients avec des sacs à dos n'ont pas reçu le même traitement que vous, n'hésitez pas à le signaler à un délégué du Défenseur des droits.



Ça sent l'abus

SERVICE APRÈS-VENTE

Aux oubliettes, la loi antigaspi

Mon nettoyeur vapeur SC 4 EasyFix ne fonctionnait plus. Comme il était encore en bon état, j'ai consulté le service après-vente de la marque afin de le faire réparer. Le devis est tombé. Il s'élevait à 145,26 €. Un montant à comparer avec le prix de l'appareil, vendu neuf 169,90 € chez Bricomarché... Les grandes orientations actuelles des politiques publiques s'inscrivent dans la maintenance et la réparation des équipements afin de diminuer les déchets. Visiblement, certains industriels ou distributeurs ont du mal à en prendre conscience! ♦

Alain Vales, Soisy-sur-École (91)

VINCENT RIF

BANQUE

Plus aucun relevé de compte

Depuis août dernier, La Banque postale ne m'envoie plus de relevés papier. Je ne peux pas suivre mes comptes sur Internet car je n'ai pas de smartphone. Que faire ? ♦

André Mabilon, Lyon (69)

LA RÉPONSE DE Q C

La banque doit vous informer chaque mois des opérations effectuées sur votre compte (art. L. 312-1-5 du Code monétaire et financier). Il lui incombe de prouver qu'elle vous a envoyé les relevés (arrêt Cour cass., ch. com., du 13/11/2012, n° 11-25596). Ils peuvent vous être fournis sur support papier ou durable. À tout moment, les clients ont la possibilité de s'opposer à leur délivrance sous forme électronique ou de revenir sur leur choix de bénéficier de ce service (art. L. 311-9 du Code précité). Si vous n'avez pas opté pour leur version numérique, informez le service client, par lettre recommandée avec AR ou par courriel, que vous n'en avez reçu aucun depuis août 2022. Demandez l'obtention sans frais des documents manquants et le rétablissement de leur envoi par courrier. Si vous démontrez avoir subi un préjudice du fait de cette situation (art. 1231-1 du Code civil), réclamez une indemnisation. Votre association locale UFC-Que Choisir vous aidera si besoin.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



Voyage en Absurdie

ÉTIQUETAGE

Poisson migrateur

Il y a peu, j'ai acheté un produit Marque Repère (E.Leclerc). Il s'agit de quatre dos de cabillaud Pêche océan. Sur l'emballage figure la mention : « Pêché en Atlantique Nord-Est (mer de Barents, mer de Norvège et mer du Nord). » Mais, quand on retourne le paquet, il est indiqué : « Importé de Chine par EMB 56094c. » Ce poisson est donc parti en Asie pour y être emballé avant d'être vendu dans les rayons d'un distributeur français. Soit un voyage d'environ 20 000 kilomètres ! ♦

Bernard Chambon, par courriel

E-COMMERCE

Remboursé seulement via Paypal

En 2022, j'ai acheté un produit sur le site internet de Vevor. Après trois jours d'utilisation, il ne fonctionnait plus. Contacté par téléphone, le service client accepte de me rembourser, mais uniquement via PayPal. Or, j'ai réglé par carte bancaire. En a-t-il le droit ? ♦

G. C., Chartres (28)

LA RÉPONSE DE Q C

Les conditions générales de vente (CGV) de Vevor sont soumises au droit britannique, qui permet, en cas de défec-tuosité d'un article, d'invoquer la garantie de conformité. En outre, si un Français commande sur une plateforme anglaise, il reste protégé par notre législation dès lors que le contrat présente un lien étroit avec notre pays (art. L. 231-1 et L. 232-2 du Code de la consommation). Comme Vevor a édité un site dans notre langue et qu'il livre dans

l'Hexagone, cette condition semble remplie. En cas de défaut de conformité, la loi française oblige le professionnel à rembourser le client via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord exprès de ce dernier (art. L. 217-17, al. 2, du code précité). Les CGV de Vevor prévoient la possibilité d'un remboursement par carte bancaire. Contes-tuez sa décision par courriel. Faute d'accord, contactez le Centre européen des consom-mateurs (Europe-consummateurs.eu).

ARNAQUE

Livret d'épargne soi-disant conseillé par *Que Choisir*

Attention aux placements frauduleux que l'on trouve sur Internet ! Récemment, j'ai reçu une copie assez fidèle de la newsletter hebdomadaire de *Que Choisir* (j'y suis abonnée) dans ma boîte mail. Elle contenait un article titré « Livrets d'épargne : jusqu'à 5% de rendement + 200 € offerts – Dossier n° 29027 ». « Découvrez notre comparatif 2023 des meilleurs livrets. Bénéficiez de rendements pouvant atteindre 5% par an ainsi que d'une prime de 200 € offerte, réservée aux lecteurs de *Que Choisir* », précisait-il.

Ce message m'étonnait (*Que Choisir* ne lance jamais ce genre d'opérations), je me suis méfiée. J'ai vérifié l'adresse de désinscription à cette pseudo-lettre d'information : elle était fautive. Quant au lien sur lequel il fallait cliquer pour en savoir plus, il me semblait fantaisiste. Mon expérience doit servir à d'autres. Les propositions de solutions financières bidon sont aujourd'hui très bien réalisées. On peut facilement tomber dans le piège et perdre des centaines ou des milliers d'euros. ♦

Amandine M., par courriel



SITE INTERNET

Moncvparfait.fr pas si parfait

Sur Moncvparfait.fr, j'ai édité un CV qui m'a coûté 2,95 €. Ayant constaté un prélèvement de 26,95 € sur mon compte, j'ai appelé le service client. Il refuse de me rembourser. J'aurais été informé par e-mail qu'à la suite de ma commande, et sans contestation de ma part, j'étais abonné. Que faire ? ♦ F. A., Colombes (92)

LA RÉPONSE DE Q C

Moncvparfait.fr soumet ses conditions générales (CG) au droit de l'État de New York dès lors que le paiement est effectué auprès de Bold LLC, et à la loi luxembourgeoise s'il l'est auprès d'Auxiliant SARL. Vous n'avez pas été explicitement informé de la souscription à cet abonnement ? Vous pouvez demander à votre banque de vous reverser la somme prélevée. Vous avez huit semaines à compter de la date du débit pour le faire (art.

L. 133-25 du Code monétaire et financier). Il est aussi possible que l'éditeur de votre carte bancaire propose la rétrofacturation. Vérifiez-le avec votre attaché de compte. Autre solution : réclamez le remboursement à la plateforme. Elle doit s'exécuter si elle ne prouve pas que vous avez expressément accepté l'abonnement (art. L. 231-1, L. 232-3, L. 121-17 du Code de la consommation). Les adresses de réclamation sont indiquées dans les CG du site.



REPRISE DES APPAREILS

Du neuf qui a déjà servi

Boulangier accepte le retour des produits dans les 15 jours suivant leur acquisition. Or, les appareils récupérés sont remis en rayon ! J'en ai fait l'expérience en achetant une imprimante HP que je croyais neuve. J'ai trouvé une facture dans le scanner et du papier coincé dans le tiroir. Et elle n'imprimait pas le bleu. La responsable du service qualité m'a expliqué que c'était la conséquence de la politique de reprise de l'entreprise. Donc, on peut repartir chez soi avec un téléviseur, regarder le Mondial de foot puis, juste après la finale, le rapporter en boutique. Boulangier a inventé la location gratuite au détriment du client suivant. ♦ Brice Giron, Meylan (38)

VINCENT RIF

SANTÉ //////////////////////////////////////

Médecine de proximité

Garantir l'accès aux soins de la population, telle est la vocation des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS). Explications.

1 Les CPTS, késako ?

Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) sont « *des rassemblements, sous forme associative, de l'ensemble des soignants d'un même territoire, même si leur adhésion n'est pas obligatoire*, explique le Dr Nicolas Homer, vice-président de la Fédération nationale des CPTS. *Elles peuvent inclure les cliniques, les établissements du secteur médicosocial, des Ehpad et tous les libéraux (dentistes, médecins, orthophonistes, etc.).* » L'objectif ? Mettre les ressources en commun et travailler en équipe. Autorisées depuis 2016, ces structures sont financées, sur projet, par l'Assurance maladie, et leurs projets, validés par les agences régionales de santé (ARS).



2 Médecin traitant

L'une des missions des CPTS ? Trouver un médecin traitant aux usagers du système de soins qui n'en disposent pas. « *Selon les régions, 10 à 25 % des patients en sont dépourvus* », rappelle le Dr Homer. Parmi les 150 000 habitants dépendant du territoire de sa CPTS, c'est le cas de 500 de plus de 75 ans. « *La Sécurité sociale leur a envoyé un courrier les incitant à nous contacter pour qu'une solution soit trouvée*, poursuit-il. *Notre secrétariat démarche les praticiens en fonction de la commune de résidence des personnes concernées.* »

3 Soins non programmés

Une CPTS s'engage aussi à répondre, dans les 48 heures, à une demande de soins qui ne relève pas de l'urgence vitale, mais qui n'a pas pu être satisfaite faute de médecin traitant ou à cause de son indisponibilité. Exemple, si ce dernier ni aucun autre généraliste de son cabinet n'ont été en mesure de dégager un créneau face à des symptômes évoquant une grippe,

la CPTS peut obtenir un rendez-vous ou une téléconsultation. L'expérimentation dans 22 départements des services d'accès aux soins (SAS) a, en outre, montré que la moitié de ce type d'appels est régulée grâce à un simple conseil médical par téléphone, l'autre moitié nécessitant une orientation vers un docteur.

4 Parcours de soins

Autre axe d'amélioration, l'accès aux spécialistes, dans un contexte où, là aussi, les possibilités s'amenuisent, même avec les recommandations du médecin traitant. Les CPTS ont l'habitude d'instaurer des parcours balisés adaptés aux nécessités locales. « *Ils s'articulent, par exemple, autour des besoins en gériatrie, des troubles "dys" chez les enfants ou de la santé des femmes* », énumère le Dr Nicolas Homer.

5 Prévention

Enfin, les membres de la CPTS s'accordent sur les actions de prévention prioritaires sur leur territoire correspondant aux problèmes de santé les plus saillants de la population. Il peut s'agir de lancer un plan d'accès à l'activité sportive « santé », dont l'utilité est avérée pour les diabétiques et les personnes atteintes de maladies cardiovasculaires. Ou de rendre effectifs les dépistages du cancer du col de l'utérus ou du cancer du côlon si les chiffres à l'échelle locale indiquent un suivi insuffisant.

LOGEMENT //////////////////////////////////

Choisir un double-vitrage phonique

La qualité des doubles-vitrages permet, aujourd'hui, de se protéger de la plupart des bruits extérieurs, même extrêmement puissants.

UNE SUITE DE TROIS CHIFFRES

Pour schématiser, le double-vitrage se caractérise par une suite de trois chiffres, par exemple 6/10/4. Le premier et le dernier indiquent respectivement l'épaisseur du verre extérieur et celle du verre intérieur (6 mm et 4 mm), et le second correspond à l'épaisseur de la couche d'air comprise entre les deux vitres (ici, 10 mm). Si l'air est remplacé par de l'argon (Ar), un gaz plus isolant, on pourra lire, sur le devis, une préconisation du professionnel telle que celle-ci : « vitrage 8/16Ar/4 ». En principe, plus le verre et la couche d'air sont épais, meilleure est l'isolation acoustique. Dès lors, un modèle 6/16/4 sera plus performant qu'un 4/10/4. Et un 10/16/6, plus qu'un 6/16/4.

ATTENTION Afin de pouvoir contrer les bruits, les doubles-vitrages acoustiques doivent être asymétriques. Si les deux verres possèdent la même

épaisseur, il se produit un phénomène annulant l'efficacité isolante. Ainsi, un 8/16/8 réduit moins la portée des sons qu'un 4/16/8. Enfin, le verre le plus épais sera souvent placé dehors.

LES PRÉCONISATIONS

Dans le cas d'un logement situé dans un environnement extérieur peu bruyant, les professionnels recommandent des doubles-vitrages standards de bonne qualité, c'est-à-dire de type 6/16/4, 6/14/4 ou 8/12/6. Ces derniers permettent d'amoindrir les sons d'environ 30 décibels. Un peu plus efficace, le 10/12/6 offre une diminution acoustique de 34 décibels. Quand le niveau sonore est très élevé, il faut carrément changer de catégorie et s'orienter vers du double-vitrage feuilleté. Les verres sont alors recouverts de films spéciaux, avec du gaz particulier entre eux.



Leur caractérisation diffère du double-vitrage classique et intègre des lettres : par exemple, un modèle 44.2s/20 we +/4 signifie que la vitre extérieure est constituée d'un assemblage de deux verres de 4 millimètres renforcés de deux films PVB (44.2s) et qu'elle est séparée de la vitre intérieure par une couche de 20 millimètres d'un gaz plus isolant que l'air (20 we +). Enfin, pour les situations les plus extrêmes (trafic intense, proximité d'un aéroport), on peut installer du triple-vitrage feuilleté (comme du 44.2s/20 we +/4/20 we +/4).

FACTURE DE GAZ //////////////////////////////////

Comprendre le calcul

Le coefficient de conversion des mètres cubes de gaz en kilowattheures suscite des interrogations chez les usagers.

RÈGLES DE CONVERSION

Le compteur débite un volume de gaz en m³, mais la consommation d'énergie, elle, se facture en kWh. Une conversion s'impose alors. Elle implique toutefois de connaître la quantité d'énergie (variable) contenue dans un mètre cube de gaz afin d'établir correctement la note à destination de l'utilisateur. L'existence du coefficient de conversion le permet. Il dépend de plusieurs facteurs (présentés ci-dessous), diffère d'une zone à l'autre et peut même, parfois, changer pour un même logement.

L'ALTITUDE Plus elle est élevée, plus la pression atmosphérique diminue. La densité du gaz baisse, il devient plus léger et renferme moins d'énergie. À 1000 m d'altitude, 1 m³ de gaz comporte 10 % d'énergie en moins qu'au niveau de la mer.



LA COMPOSITION DU GAZ Selon les régions, ce n'est pas le même gaz qui est distribué. Dans quelques départements du Nord, les particuliers sont alimentés en gaz à bas pouvoir calorifique, dit B. Partout ailleurs, il s'agit d'un gaz à haut pouvoir calorifique, dit H ; la quantité d'énergie contenue dans 1 m³ y est plus élevée que dans le premier. L'origine du gaz pouvant également varier d'une période à l'autre, des changements mineurs

de coefficient sont susceptibles d'intervenir pour une même habitation, afin de prendre en compte la différence de pouvoir calorifique.

LA PRESSION DE LIVRAISON Le niveau de pression de livraison du gaz est plus important pour un chauffage collectif qu'individuel. Plus la pression est haute, plus le coefficient de conversion l'est aussi.

COEFFICIENT APPLIQUÉ

Celui-ci oscille entre 9,2 et 10,2 kWh/m³ concernant le gaz B fourni dans le Nord au niveau de la mer. Et, toujours en plaine, entre 10,3 et 12,4 kWh/m³ sur le reste du territoire. Pour tenir compte de la quantité moindre de gaz en altitude, le coefficient de conversion se situe entre 9,9 et 11,3 kWh/m³ de 400 à 1000 m d'altitude, et entre 9,2 et 11 kWh/m³ au-dessus. C'est le gestionnaire de réseau, GRDF, qui en a la charge ; le coefficient qui s'applique à chaque commune figure sur son site. En cas de doute sur votre facture, consultez Grdf.fr/particuliers/coefficient-conversion-commune.

VOUS AVEZ DEMANDÉ LA POLICE...

Laissez tomber!

Les plaintes des victimes d'arnaques financières n'aboutissent presque jamais. Arrêter leurs auteurs est compliqué. Alors, autant... ne pas enquêter !

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

Ces derniers mois, diverses autorités n'ont eu de cesse d'alerter les particuliers sur les arnaques aux faux placements. L'une des techniques utilisées par les escrocs? Usurper l'identité (sur Internet, par e-mail ou par téléphone) de vraies banques ou compagnies d'assurances et proposer des investissements à des rendements attractifs mais raisonnables (histoire de rester crédible!). Aiguillonnés par des «conseillers financiers» extrêmement habiles, des consommateurs tombent dans le piège et se délestent de dizaines de milliers d'euros. Des sommes qu'ils ne reverront jamais: une fois virées, elles transitent sans délai par divers comptes relais ouverts à l'étranger. Lorsque les victimes déposent une plainte, policiers ou gendarmes leur laissent peu d'espoir... quand ils ne leur annoncent pas d'emblée qu'il n'y aura pas d'investigations. Elles seraient tellement chronophages et compliquées! Bref, tout cela finit souvent par un classement sans suite.

C'est la mésaventure qu'a vécue Jean M., un habitant de Moret-sur-Loing (77). Âgé de 83 ans, il a perdu 50 000 €, berné par des aigrefins qui prétendaient travailler pour Allianz. «J'avais vendu une maison et je souhaitais placer cet argent, se souvient-il. L'illusion était parfaite: le discours, les documents, le site web... À l'origine, je comptais leur verser 200 000 €. Mais j'ai eu un doute. Après mon premier virement, j'ai donc décidé d'arrêter les frais.» Toutefois, la plupart du temps, ces délinquants financiers ne lâchent pas et harcèlent leur proie pour qu'elle continue à payer. «Mes interlocuteurs insistaient tellement que je leur ai proposé de les rencontrer, poursuit Jean. Ils ont accepté et m'ont envoyé un billet de TGV aller-retour pour que j'aille les voir à Marseille (13). L'adresse qu'ils m'ont donnée correspondait sans doute à un centre d'affaires où l'on peut louer des bureaux à l'heure ou à la journée.» Notre homme en parle aux policiers qui ont pris sa plainte. «Je leur ai suggéré de m'y rendre accompagné de leurs collègues



de Marseille, enchaîne Jean. Ils m'ont répondu non, que ce n'était pas la peine. C'était pourtant la possibilité d'en savoir davantage sur cette filière très organisée et, pourquoi pas, de tirer un fil qui aurait pu permettre de la démanteler!» N'excluons pas le fait que les malfrats aient eu l'intention de lui poser un lapin.

De victime on passe à complice

Un brin naïf, le Jean? Peut-être pas. Dans d'autres circonstances, la police agit. La presse s'en fait d'ailleurs parfois l'écho: après s'être fait dérober leur vélo, des propriétaires consultent des sites de vente entre particuliers (Leboncoin, par exemple). Et il leur arrive, du coup, d'en retrouver la trace. Ils prennent rendez-vous avec le voleur, tout en prévenant la police. Qui le cueille au moment de la transaction! Étonnant qu'elle ne soit pas aussi réactive dès que l'occasion se présente concernant les fraudes financières, alors que les préjudices s'avèrent bien plus élevés. Nous revenons alors ces propos prononcés du côté des forces de l'ordre et des milieux judiciaires. En substance: «Par appât du gain, les victimes cèdent à la tentation. Il fallait qu'elles réfléchissent avant!» Manière de laisser entendre qu'elles sont des «complices actifs» de leurs malheurs. Manière, aussi, de se donner bonne conscience, ces arnaques demeurant impunies pour les raisons évoquées plus haut... ♦

Quand cela concerne un vol de vélo,
les forces de l'ordre agissent

**QUE
CHOISIR**

QUE CHOISIR



N° 618

QUE CHOISIR ARGENT



Nº 166

QUE CHOISIR PRATIQUE



Nº 131

QUE CHOISIR SANTÉ



Nº 176

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				
N° 618 <input type="checkbox"/>	N° 619 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
N° 620 <input type="checkbox"/>	N° 621 <input type="checkbox"/>	4,80 €		
QUE CHOISIR ARGENT				
N° 166 <input type="checkbox"/>	N° 167 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
N° 168 <input type="checkbox"/>	N° 169 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 131 <input type="checkbox"/>	N° 132 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N° 133 <input type="checkbox"/>	N° 134 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 176 <input type="checkbox"/>	N° 177 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
N° 178 <input type="checkbox"/>	N° 179 <input type="checkbox"/>	3,90 €		
LES RELIURES				
Reliure <i>Que Choisir</i>		10 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>		9,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

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

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal Localité

Je joins mon règlement

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

Nº _____

Date de validité | | | | Signature

Offre valable en France métropolitaine.
En application des dispositions de l'article L. 221-28
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 28 FÉVRIER

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

QUE
CHOISIR

pratique

Numéro 135 • Mars 2023 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

ALIMENTATION

**Halte au
gaspillage !**

- Les enseignes les plus vertueuses
- Que valent les applis ?
- Nos recettes zéro déchet

+
En régions,
les initiatives
à suivre



ENQUÊTE Face à l'inflation,
les stratégies des Français