

**QUE****CHOISIR**

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

HORS-SÉRIE

**Argent****PLACEMENTS**Comment investir  
dans les SCPI**COPROPRIÉTÉ**Les charges  
explorent !**Le LOW COST**

**Un  
bon plan  
pour vous ?**

**Et pour la planète**

→ **Alimentation**

→ **Téléphonie**

→ **Habillement**

→ **Santé**

→ **Transports...**

L 12336 - 170 - F: 4,95 € - RD



# Qui sommes-nous ?

## UN SUPPORT D'INFORMATION AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

*Que Choisir* et son hors-série *Argent* sont les seuls magazines consommateurs indépendants, édités par l'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir. Notre association est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre. L'action de l'UFC-Que Choisir se traduit par :

- **Des dossiers d'investigation**  
La rédaction de *Que Choisir* investit l'univers de la consommation et décrypte ses rouages pour vous aider à mieux vivre au quotidien.
- **Des enquêtes de terrain**  
Journalistes spécialisés et bénévoles de l'UFC-Que Choisir recueillent, sur l'ensemble du territoire, des informations sur les prix et les pratiques des professionnels pour vous éclairer.
- **Des tests professionnels**  
Nos ingénieurs établissent les protocoles des essais à partir de vos besoins, analysent les résultats et vous guident dans vos choix.
- **Des combats judiciaires**  
Notre service juridique mène des actions en justice pour sanctionner des pratiques irrégulières ou faire évoluer la jurisprudence.
- **Des analyses économiques**  
Dérapages des prix, ententes commerciales, pratiques abusives... des économistes analysent les marchés et dénoncent tout comportement préjudiciable aux consommateurs.
- **Des actions de lobbying**  
L'UFC-Que Choisir intervient auprès des parlementaires nationaux et européens ou des instances de régulation pour faire avancer vos droits de consommateurs.
- **Un réseau de proximité**  
Pour vous accompagner, vous assister, vous conseiller et résoudre vos litiges de consommation, plus de 150 associations locales de l'UFC-Que Choisir vous représentent près de chez vous.

## Nos comparateurs en ligne sur

**Quechoisir.org**

### BANQUES, ASSURANCES, ÉNERGIE...

Des essais comparatifs de produits sont régulièrement mis à jour, des résultats que vous pouvez trier, selon vos propres besoins, par marques, prix, fonctions...

### PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

Dès qu'un produit apparaît sur le marché, l'UFC-Que Choisir l'achète et le teste. Les résultats du banc d'essai sont immédiatement mis en ligne sur son site Internet.

### DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

Toutes les familles de produits testés sont accompagnées d'un guide d'achat détaillant les bonnes questions à se poser avant acquisition, les critères à prendre réellement en considération et ceux sans grand intérêt.

### TOUS LES PRODUITS DANGEREUX RAPPELÉS

Dès qu'un produit est rappelé par un professionnel car dangereux pour la santé ou la sécurité des consommateurs, l'information est portée à la connaissance de tous. Notre base de données compte actuellement plus de 1600 rappels de produits dangereux.

### DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

Sans attendre les résultats du test technique d'un nouveau produit, des vidéos viennent apporter une appréciation sur la pertinence de la nouveauté, ses points forts et ses faiblesses dans son utilisation.

### DES FORUMS PERMANENTS

Des avis sur une enquête, un test, un produit... La parole vous est donnée à travers nos forums. Venez apporter votre témoignage et participer au débat avec d'autres consommateurs.

### DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHES

Régulièrement mises à jour en fonction de l'évolution du droit, elles vous guideront pour régler au mieux les principaux litiges de la consommation.



Union fédérale  
des consommateurs-  
Que Choisir, association  
à but non lucratif  
233, bd Voltaire, 75011 Paris  
Tél.: 0143485548  
Télécopie: 0143484435  
Service abonnements:  
0155567109

#### TARIFS D'ABONNEMENT

1 an, 11 numéros: 46 €  
1 an + 4 numéros: 64 €  
1 an + 4 hors-séries  
+ 4 numéros spéciaux: 90 €

IMPRESSION: Roto France,  
25, rue de la Maison-Rouge  
77185 Lognes  
Distribué par les MLP  
Dépôt légal n° 144  
Commission paritaire  
n° 0727G 82318  
ISSN 1267-2033

INSPECTION DES VENTES  
ET RÉASSORTS DIFFUSEURS  
MP Conseil

Tous droits de reproduction  
et d'adaptation réservés.

Ce numéro comporte un encart  
abonnement de quatre pages,  
sur une partie du tirage,  
entre les p. 34 et 35.

Imprimé sur papier Holmen XLNT  
(Norrköping - Suède)

avec des encres blanches.

Taux de fibres recyclées: 0%.

Certification FSC PEFC.

Eutrophisation:

1580 kg/CO<sub>2</sub>/t de papier.



## 6 DOSSIER

### COMMERCE

## Le low cost, un modèle d'avenir?



SARAH BOUILLAUD

## 32 PANORAMA

### IMPLANTS ET PROTHÈSES DENTAIRES

## Un voyage pour retrouver le sourire

## 40 TRADUIT EN CLAIR

### PLACEMENTS

## Mille et une façons d'investir en SCPI

## 46 NOS CONSEILS

### SECONDE MAIN

## Et si on profitait de l'occasion?

## 52 ON N'A PAS FINI

### CHARGES DE COPROPRIÉTÉ

## Attention, elles vont exploser!



## C'ÉTAIT UN MODÈLE

Camaïeu, Gap, Kookaï, Pimkie... Ces marques emblématiques de l'âge d'or du prêt-à-porter – les années 1990 – se retrouvent aujourd'hui en redressement judiciaire, et parfois contraintes de supprimer des emplois par centaines. À ce stade, on ne peut plus parler de phénomène, mais bien d'une tendance de fond. Pour Vincent Chabault, sociologue, maître de conférences à l'université Paris-Cité, « il y a là l'effet du e-commerce dans lequel ces marques n'ont pas su investir. Mais aussi un manque de vision de la part des actionnaires, qui se traduit notamment par une absence d'investissement dans le design des magasins, un déficit de formation des vendeurs et un surdéveloppement des points de vente. Ils étaient près de 8 500 en 2020 pour les principales enseignes de prêt-à-porter, et seulement en France ! ». Plusieurs événements récents ont bouleversé le paysage : la pandémie de Covid-19, l'essor fulgurant du « tout numérique », la crise énergétique et l'inflation. Aussi, l'univers de la consommation semble subir un « écartèlement » entre les produits low cost et ceux haut de gamme. Le milieu de gamme, que représentaient ces enseignes des années 1990-2000, se retrouve « démodé ». Les clients s'en détournent et le secteur rencontre de plus en plus de difficultés. Ces évolutions devraient nous inciter à repenser notre manière de consommer, mais également notre façon de penser la valeur produite par l'entreprise. Car si cette dernière s'avère évidemment financière, ne devrait-elle pas, aussi, être sociale et écologique ?

Illustration : SEB JARNOT



Union fédérale des consommateurs-Que Choisir, 233, bd Voltaire, 75011 Paris – Tél. : 01 43 48 55 48 – Fax : 01 43 48 44 35

**Président-Directeur des publications :** Alain Bazot • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck • **Rédactrice en chef :** Pascale Barlet  
• **Assistante de la rédaction :** Catherine Salignon • **Relations presse :** Corentin Coppens • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Secrétaires de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes • **Direction artistique :** Ludovic Wyart • **Rédactrices-graphistes :** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Iconographie :** Catherine Métayer  
• **Illustrateurs :** Cesare Bellassai/Marie Bastille, Sarah Bouillaud, Gilles Rapaport • **Ont collaboré à ce numéro :** Jeanne Arbona, Nathalie Coulaud, Aurélie Fardeau, Jean-Bernard Gallois, Bruno Hosegourd, Alfred Lemaître, Rosine Maiolo • **Crédits de couverture :** Sarah Bouillaud.

• **Web - Infographie/maquette :** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanlard • **Secrétariat de rédaction :** Leslie Schmitt • **Documentation :** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal • **Observatoire de la consommation :** Noé Bauduin, Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stierner • **Juridique :** Raphaël Bartlome (responsable), Gwenaëlle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène • **Diffusion/marketing :** Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle.



**AMF\*****Visites auprès de 11 banques**

Pour la première fois, l'Autorité des marchés financiers a réalisé une campagne de visites mystères auprès d'établissements bancaires. L'objectif était de vérifier que les conseillers appliquent bien les recommandations de l'UE en matière de pratiques commerciales issues de la directive sur les marchés financiers (MIF2). Entre juin et octobre 2022, 210 visites ont eu lieu auprès de 11 banques de réseau, sous deux profils opposés : un épargnant « risquophile » et un « risquophobe ». Dans les deux cas, le client mystère cherchait un conseil en investissement après avoir reçu un don de 50 000 €, dans le but de placer son capital sur le long terme. Alors que la réglementation MIF2 impose aux conseillers bancaires de recueillir des informations précises auprès de leurs clients, l'AMF relève des améliorations dans la plupart des établissements bancaires visités. Mais elle note que les connaissances et les expériences des investisseurs sont insuffisamment sondées (6 sur 10), que la question de leur tolérance au risque n'est posée qu'une fois sur deux, et que l'information sur les frais n'est présentée que dans un peu plus d'un cas sur deux. Peut mieux faire, donc.

\*Autorité des marchés financiers.

**FRAIS BANCAIRES DE SUCCESSION****Bientôt enterrés !**

L'UFC-Que Choisir se félicite du vote au Sénat, à l'unanimité, d'un amendement supprimant les frais bancaires de succession pour les héritages de moins de 5 000 €, et leur plafonnement pour des montants supérieurs. L'Association avait, en effet, dénoncé leur extrême cherté et leur indécence. Déconnectés de toute réalité économique, ils ont progressé de 28 % en 10 ans, soit 3 fois plus que l'inflation sur la période. Aujourd'hui, ils atteignent 233 € en moyenne par héritage (150 millions d'euros en tout), un montant bien plus élevé que chez nos voisins européens. Et les tarifs varient du simple au quadruple selon les établissements ! Le vote du Sénat est d'autant plus appréciable que le



gouvernement s'était positionné contre cet amendement, appelant à s'en remettre une nouvelle fois au mirage de l'autorégulation. Forte de cette première victoire, l'UFC-Que Choisir appelle à présent les députés à ne pas céder aux manœuvres du gouvernement sous l'influence des banques et à confirmer cette avancée pour enterrer définitivement ce qui s'apparente à une inadmissible « taxe sur la mort ». ♦

E. TSCHAEVRE

**CRÉDIT IMMOBILIER****Le taux d'usure mensuel suit le rythme haussier du marché**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier et jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2023, le taux d'usure est établi et publié par la Banque de France tous les mois, et non plus tous les trimestres. En mars, il était de 4 % pour les crédits immobiliers de plus de 20 ans, et de 3,87 % pour un prêt compris entre 10 et 20 ans. Rappelons que le taux d'usure est



MARCHMEENAZ9/ISTOCK

un plafond de sécurité visant à limiter le coût total d'un prêt bancaire. Le changement de son mode de calcul était attendu tant par les professionnels de l'immobilier que par les emprunteurs. Dernièrement, de nombreux dossiers qui dépassaient la limite à cause de la hausse rapide des taux d'intérêt (autour de 2,9 % hors assurance, Meilleurtaux.com, mars 2023) étaient rejetés. Selon les experts, cette montée risque fort de se poursuivre. Définir mensuellement le taux d'usure doit permettre de lisser l'évolution des taux d'emprunt maximaux... mais cela met également l'accent sur un marché particulièrement haussier. Les futurs acquéreurs ont donc intérêt à bien ficeler leur dossier, voire à revoir leur projet à la baisse, ou même à le reporter à une époque plus clémente. ♦

DOSSIER

# COMMERCE Le low cost,





# un modèle d'avenir ?

## SOMMAIRE

- 
- 10 ALIMENTATION**  
La folle ruée vers les premiers prix
  - 14 TRANSPORTS**  
De vraies bonnes affaires ?
  - 17 IMMOBILIER**  
Les néoagences sont-elles réellement moins chères ?
  - 20 NÉOBANQUES**  
Avoir deux banques n'est pas économique
  - 22 TÉLÉPHONIE**  
Il va falloir payer plus !
  - 24 SPECTACLE**  
Le secteur doit revoir son modèle
  - 26 MODE**  
Les petits prix font fureur
  - 29 CENTRES DE SOINS**  
Vers plus de contrôles

LE PRIX BAS N'EST QU'UNE DES CARACTÉRISTIQUES DU LOW COST. ET À L'HEURE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, LE CONCEPT POURRAIT SE RÉVÉLER PLUS PROMETTEUR QU'ON NE LE PENSE.

PAR **HUGO HOSEGOURD,**  
**JEANNE ARBONA ET ALFRED LEMAÎTRE**  
ILLUSTRATIONS **SARAH BOUILLAUD**

Le low cost n'est pas né d'hier. Sa première forme date des années 1940, au sortir de la Seconde Guerre mondiale, en Allemagne, avec l'enseigne de grande distribution alimentaire Aldi. Face à la pénurie qui règne dans leur pays, les deux frères Albrecht (qui donneront leur nom à la chaîne Albrecht-Diskont) décident de revoir le concept de l'épicerie familiale afin de proposer des produits bien moins chers. Leurs magasins seront précurseurs dans tous les domaines, y compris d'un point de vue organisationnel (lire l'encadré p. 9). La moindre tâche y est conçue pour être optimisée. Si cela peut conduire à des dérives, notamment en ce qui concerne les conditions de travail ou le « flicage » des salariés, l'exemple d'Aldi prouve que le low cost ne se limite pas à la question du prix. Il prend sa source dans une réflexion plus générale, avec des conséquences à tous les niveaux. Peu à peu, il est devenu une véritable stratégie d'entreprise qui s'est diffusée dans divers secteurs de l'économie. Aujourd'hui, ce modèle constitue un segment à part entière dans le transport aérien, l'alimentation, les assurances, l'automobile ou encore les services aux professionnels. S'il vise, bien sûr, à faire baisser les prix grâce à la réduction des coûts, il se concrétise en réalité de bien des manières.

## RÉDUIRE LES COÛTS À TOUT PRIX

En 2017, les chercheurs Élise Bonneveux, Patricia Coutelle-Brillet, Aude Deville et Arnaud Rivière ont publié, dans la *Revue française de gestion*, un ➔

➔ article intitulé «Les stratégies low cost». Ils y dressent un tableau récapitulatif de plusieurs de ses caractéristiques, qui peuvent toucher aussi bien l'approvisionnement (par des commandes en gros) que la production (sous-traitance, délocalisation, standardisation, automatisation, baisse des coûts de formation, polyvalence du personnel, etc.) ou la commercialisation (réduction des dépenses de marketing, transfert des tâches aux clients...). Si Internet a joué un grand rôle en facilitant la désintermédiation, c'est-à-dire la suppression des vendeurs et des coûts afférents aux locaux en dur – par exemple, dans le secteur de la téléphonie –, le transfert des tâches s'est avéré, quant à lui, la clé du succès d'une enseigne comme Ikea, qui a drastiquement réduit ses coûts en faisant monter les meubles par les clients eux-mêmes.

### SIMPLIFICATION, LE MAÎTRE MOT

On pourrait attribuer le succès des offres à bas prix à leur seul aspect bon marché, grâce auquel le grand public aura accès à des produits ou des services qui lui restaient jusqu'alors inaccessibles (en matière de tourisme, notamment). Mais la réalité dépasse de loin la seule question du tarif. En effet, le low cost a permis d'envisager différemment la conception et la commercialisation des offres. *«Il repose sur un principe intangible: simplifier à l'extrême les produits et les services, ce qui permet en retour de diminuer les coûts et les prix. Ce modèle se distingue de pratiques commerciales telles que les promotions, ou de pratiques de production comme la délocalisation, qui ne reposent pas sur une redéfinition des besoins des consommateurs dans le sens du minimalisme»,*

## La transition écologique et la lutte contre le gaspillage donnent au low cost ses lettres de noblesse

explique l'économiste Emmanuel Combe, ancien vice-président de l'autorité de la concurrence et auteur d'un ouvrage de référence sur le sujet.

En résumé, le low cost a permis de poser la question de la valeur des choses. Il a découpé un produit en de multiples sous-produits, qu'il a ensuite proposés de manière différenciée aux consommateurs, faisant de chaque fonction une «option» pour laquelle il peut, s'il le souhaite, mettre le prix. Désormais, les clients sont libres de s'offrir la partie qui leur convient, plutôt que d'acheter un package tout compris. Pourquoi payer pour un bagage dans un avion si vous n'en emportez pas ? Ou pour un meuble assemblé, quand vous pouvez très bien le monter chez vous ? Le low cost a multiplié l'offre, diversifiant et complexifiant les produits, en laissant le soin aux consommateurs d'arbitrer leurs dépenses comme ils le désirent.

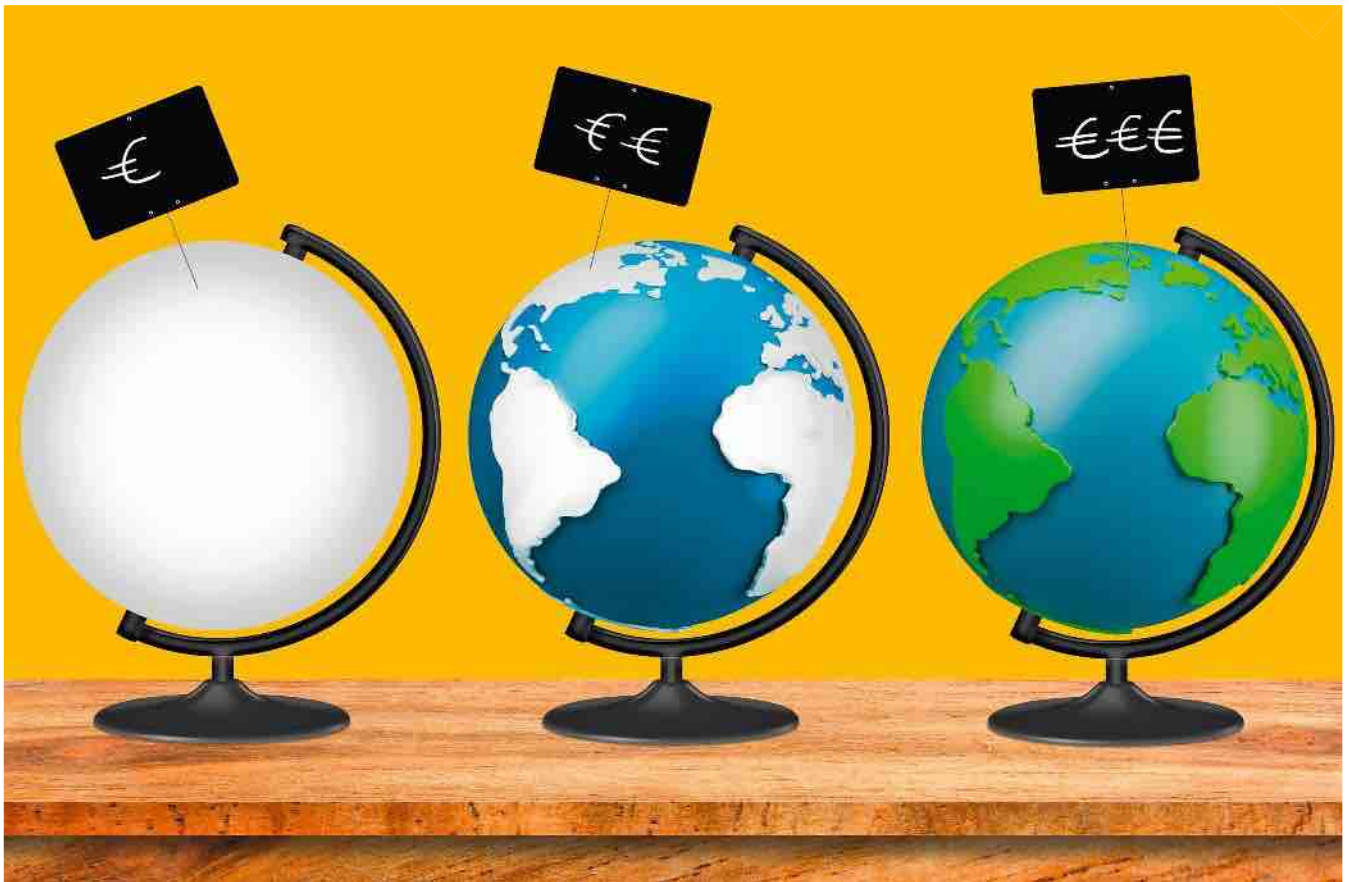
C'est ainsi que la répartition des budgets alloués aux achats a changé (lire l'encadré ci-dessous). Et si opter pour le low cost était auparavant perçu comme dévalorisant sur le plan social, ce choix peut désormais apparaître assumé, et même constituer la preuve d'un comportement avisée et pragmatique. *«Loin d'être un gage de moindre qualité, et donc renvoyer à une image de pauvreté, il peut au contraire aujourd'hui être révélateur d'une sorte de bon sens commercial»,* confirme Philippe Jourdan, fondateur du cabinet de conseil et d'études marketing Promise Consulting. Le low cost, c'est la simplicité, le produit réduit à sa plus simple expression. Et en cela, il pourrait même devenir une opportunité. Car la transition écologique s'invite dans la danse. *«À l'heure où l'on nous parle de la fin de l'abondance, un produit réduit à ses fonctions les plus élémentaires, sans packaging, sans superflu marketing, où la valeur de la marque ne s'exprime pas autrement que dans le moins, le low cost peut être une réponse très adaptée»,* poursuit Philippe Jourdan. Les publicités, qui par le passé faisaient dans la surenchère, mettent dorénavant l'argument du «moins» en avant. *«Découvrez notre Volvo C40 100% électrique avec un intérieur sans cuir»,* clame le dernier spot relevé par Jean Allary, directeur

### CONSOMMATEURS Ils évoluent

**A**vant les années 2000, les Français attribuaient la majeure partie de leur budget au milieu de gamme, et le reste au bas et au haut de gamme ou encore au luxe. Vers 2010, le groupe de conseil BCG a théorisé

une nouvelle manière de consommer. On n'a plus peur, désormais, de se tourner vers du low cost pour des produits que l'on estime simplement «utiles», afin de pouvoir attribuer des sommes plus élevées au haut de gamme et aux achats plaisir.





du planning stratégique et associé de l'agence de publicité Artefact. « Longtemps, l'automobile a porté la promesse du "plus", de l'abondance, et de la croissance infinie », note-t-il. Mais, alors que le secteur incarne la consommation du XX<sup>e</sup> siècle, le voilà qui a « pris la foudre pour se réinventer en promettant "moins" ». Et si le moins était la valeur d'avenir ?

### L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL, ÇA COMPTE

« Personnellement, je vois bien le marché du low cost se diviser en deux. L'un continuera à revendiquer une approche basée sur le prix bas, permettant de consommer plus économique ; l'autre, à requérir une simplicité dans la conception du produit, en cherchant au contraire à proposer moins, pour le juste prix », commente Philippe Jourdan. En d'autres termes, un segment s'adressera à une clientèle moins soucieuse de son porte-monnaie que de l'impact de sa consommation sur la planète... C'est déjà le cas dans l'alimentaire, secteur historique du low cost, avec l'application Too Good To Go ou encore l'enseigne Nous anti-gaspi, qui propose des denrées issues des surproductions des fournisseurs. Parfois

### ALDI Le pionnier

Dans les magasins Aldi, dès la fin des années 1940, c'est toute l'organisation qui est revue, au-delà de la politique de promotions. La présentation des produits est réduite au minimum. Elle se limite à un simple entreposage.

Les caissiers font office de manager de rayon et participent à la logistique. Les denrées, le plus souvent de marques de distributeurs, ont un packaging fonctionnel grâce auquel le personnel perd moins de temps en manipulation.

abîmés, ou simplement hors des contrats, les produits sont plus simples mais revendiqués comme 50% moins chers qu'en supermarché. Le réseau compte pour l'heure 27 magasins, souvent situés dans des quartiers dont la population dispose d'un fort pouvoir d'achat. Le moins commence ainsi à prendre de la valeur. Il ne manquerait plus qu'on nous le fasse payer plus cher ! ♦

## ALIMENTATION

## Folle ruée sur les produits économiques

DANS UN CONTEXTE D'INFLATION, CHERCHER À DÉPENSER MOINS EST DEVENU UN SPORT NATIONAL. ARTICLES DISCOUNT, MARQUES DE DISTRIBUTEURS ET PREMIERS PRIX S'ARRACHENT. IL FAUT DIRE QUE LEURS TARIFS SONT ATTRACTIFS. MAIS PAR QUEL MIRACLE ? ET AVEC QUELS PIÈGES ? EXPLICATIONS.

Tous les mois, les Français observent avec inquiétude les derniers chiffres de l'inflation. En la matière, c'est l'Insee qui donne le la. Sur un an, à la fin décembre 2022, les prix à la consommation, tous secteurs confondus, ont augmenté de 5,9%. Et, d'après l'Institut, la barre des 6,2% a été franchie en février et l'on devrait rester à ce plateau tout au long du premier semestre 2023. «*Du jamais vu depuis les années 1980*», indique Emily Mayer, directrice business insight chez Iri, l'une des principales sociétés d'analyses de données et d'études de marché œuvrant sur le secteur de la distribution alimentaire en France. Pour avoir une idée de ce que cela représente, il convient de se rappeler que, sur les trois dernières décennies, le «record» était de + 3,2% en... 1991. Pour retrouver une situation plus périlleuse, il faut remonter aux débuts des années 1980, où les hausses de prix dépassaient les 10% par an. L'ennui, c'est que ces majorations à deux chiffres sont allègrement atteintes sur les marchés de l'alimentaire, au cœur des enjeux de la consommation des Français. Sur cette catégorie, les courbes s'affolent, dépassant les 15% sur un an, selon Olivier Dauvers, journaliste spécialiste de la grande distribution. Sur son site Le Web Grande Conso, la palme de la plus forte hausse revient au blanc de poulet Fleury Michon, dont le prix a bondi de 43%! Évidemment, il est impossible d'arrêter de se nourrir. Alors, les Français s'adaptent et les groupes bénéficiant d'une

**+7,4%**

Hausse du volume des ventes d'articles premiers prix (à fin novembre 2022).

**-3,6%**

Baisse du volume des ventes des produits de marques nationales (à fin novembre 2022).

Source : Iri.

bonne image-prix à leurs yeux en tirent les bénéfices. Les vainqueurs de l'année, selon Kantar et son baromètre Worldpanel ? Lidl, avec une augmentation de sa part de marché de 0,3 point en 2022, devant Aldi et E.Leclerc, en progression de 0,2 point, et le groupe Carrefour, en hausse de 0,1 point. Cela peut paraître léger, mais sur un marché de l'alimentaire qui représente, annuellement, environ 190 milliards d'euros de chiffre d'affaires hors taxe, selon les données de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD), il s'agit là de mouvements très significatifs. En effet, le dixième de point vaut aux alentours de 190 millions d'euros...

Qu'Aldi ou Lidl, connotées comme des discounters, tirent leur épingle du jeu n'a pas de quoi surprendre. Même chose pour E.Leclerc, qui a fait du prix bas son leitmotiv. Et si le cas de Carrefour peut étonner de prime abord, c'est oublier la stratégie mise en œuvre par Alexandre Bompard, ancien patron d'Europe 1 et de la Fnac notamment, depuis son arrivée à la tête du distributeur. Carrefour, comme tous ses concurrents, articule son offre entre les marques nationales (Nestlé, Danone, etc.) et celles en propre, que l'on retrouve uniquement dans ses magasins (également appelées MDD, pour marques de distributeurs). Leurs noms ? Carrefour Sélection, Carrefour Bio, Reflets de France ou encore Simpl. Or, le groupe est aujourd'hui engagé dans un rééquilibrage de son offre au bénéfice de ses MDD. Si elles représentent actuellement un tiers des ventes de Carrefour, Alexandre Bompard entend porter leur part à 50% du chiffre d'affaires d'ici à 2026.

### L'INFLATION DOPE LES ACHATS DE MARQUES DE DISTRIBUTEURS

Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles sont dans l'air du temps, répondant «au défi anti-inflation» que s'est fixé le groupe. «Nos MDD sont entre 25% et 40% moins chères qu'un produit équivalent de marque

**Les MDD représentent près d'un tiers du chiffre d'affaires des grandes surfaces alimentaires**



*nationale*», explique Caroline Dassié, directrice exécutive marketing, marques propres, datas & clients chez Carrefour. Et comme, en cette période de forte inflation, les consommateurs sont demandeurs de prix bas et se tournent naturellement vers ces articles, il est normal que Carrefour les pousse en avant. Comme ses concurrents, évidemment. «*Les MDD, toutes enseignes confondues, représentent près d'un tiers des ventes dans la grande distribution alimentaire, et leur dynamisme est partout bien réel*», pointe Emily Mayer. Caroline Dassié confirme cette chasse aux bonnes affaires: «*Nos ventes de MDD affichaient, dans les derniers mois de 2022, des progressions à deux chiffres, de l'ordre de 15 à 16%*», indique-t-elle. Et, à l'intérieur de ce panel, la catégorie des premiers prix (l'entrée de gamme dans chacun des rayons) est encore plus en forme: «*Portés par notre marque Simpl, nos premiers prix affichent des croissances de 20%, bénéficiant de leur positionnement tarifaire entre 40 et 50% moins chers qu'une marque nationale*», détaille Caroline Dassié. «*Les consommateurs qui, autrefois, n'achetaient que ces dernières, complètent aujourd'hui leur panier avec de la MDD. Et ceux qui avaient déjà beaucoup de MDD dans leur chariot font de même avec des produits Simpl*», précise-t-elle encore.



## TENDANCE Le boom des circuits antigaspi

La lutte contre le gaspillage alimentaire donne des ailes à de nouvelles formes de distribution.

> **Too Good To Go** Lancée en France en 2016 par Lucie Basch, l'application a été téléchargée par plus de 13 millions de personnes. Elle met les consommateurs en relation avec des professionnels des métiers de bouche souhaitant écouler à prix réduit leurs invendus en fin de journée.

> **Nous anti-gaspi** La première épicerie du réseau a été ouverte

dans la banlieue de Rennes, en 2018, par Vincent Justin et Charles Lottmann. Leur concept? Donner leur chance aux denrées ne répondant pas aux critères des supermarchés. Fin 2022, l'enseigne comptait 26 magasins.

> **Bene Bono** (ex-Hors-normes) Créée en 2020 sur le même principe que Nous anti-gaspi, l'entreprise s'est spécialisée dans les fruits et légumes «moches». Elle livre des paniers dans plus de 500 points de retrait à Lille, Lyon, Marseille et Paris.



➔ Emily Mayer relève également ce glissement progressif: «*Pour maîtriser son budget dans un tel contexte d'inflation, le premier réflexe est de descendre en gamme. Ainsi, la montée en puissance des ventes d'articles premiers prix est totalement corrélée à l'augmentation des tarifs opérée en grandes surfaces*», observe-t-elle. Et, le moins que l'on puisse dire, c'est que le mouvement est spectaculaire! Les ventes de denrées low cost ont pris 6,6% en volume en fin d'année 2022, quand celles des marques nationales ont diminué de 5,4%. «*Un écart de 12 points, c'est du jamais vu*», appuie l'experte.

### ET LA QUALITÉ NUTRITIONNELLE ?

Reste que si les consommateurs se tournent massivement vers les produits premiers prix et les MDD, c'est rarement par gaîté de cœur. «*Quand on les interroge sur ce qu'ils pensent des MDD, le seul avantage qu'ils leur trouvent, en les comparant aux marques nationales, c'est leur prix. Dans l'imaginaire collectif, sur la qualité gustative et nutritionnelle, sur l'innovation, les marques nationales sont toujours devant dans les classements*», déroule Emily Mayer. C'est bien la preuve que nous avons donc affaire à des courses contraintes, pour la majeure partie...

#### À qui est ce premier prix ?

Si, parfois, les enseignes jouent la transparence, en apposant leur nom sur leurs marques de distributeur (MDD), elles préfèrent souvent avancer masquées. C'est notamment le cas pour leurs produits premiers prix.

➤ **Auchan**: Pouce  
➤ **Carrefour**: Simpl  
➤ **Casino**: Tous les Jours  
➤ **E.Leclerc**: Eco+  
➤ **Intermarché**: Top Budget  
➤ **Système U**: Prix Mini

Les Français sont en quête de substituts moins onéreux. En soi, la recherche de ces achats malins n'est pas une mauvaise chose. Mais à condition qu'en veillant scrupuleusement à leur budget, les consommateurs ne viennent pas mettre leur santé en péril... Qu'en est-il, en effet, de la qualité de ces articles discount? Un récent dossier de *Que Choisir*, paru en novembre dernier, se voulait rassurant sur le sujet. Le problème, c'est que cet article plutôt positif peut également se lire en creux: si les produits low cost soutiennent souvent la comparaison avec ceux des grandes marques, n'est-ce pas parce que ces derniers sont loin d'être irréprochables? En réalité, les produits MDD ont globalement fait des progrès mais, pour savoir ce que l'on mange, il faut bien éplucher les étiquettes. Or cela n'a rien de simple, explique la nutritionniste Béatrice de Reynal (lire encadré p. 13). Caroline Dassié, de son côté, affirme que «*rien n'est fait au détriment de la qualité*» (lire l'encadré ci-dessous). Mieux encore: la présence du Nutri-Score sur certains produits montre bien, selon elle, que Carrefour joue la transparence. «*C'est aujourd'hui un gage important de réassurance pour les clients, et cela renforce le crédit et le sérieux que l'on peut mettre dans l'élaboration de nos recettes*», ajoute-t-elle.



### 2 QUESTIONS À... CAROLINE DASSIÉ

Directrice exécutive marketing, marques propres, datas & clients chez Carrefour



## « La clé tient à l'optimisation de tous nos coûts »

**Que Choisir Argent** Les marques de distributeurs (MDD) sont entre 25 et 40 % moins chères que les marques nationales équivalentes. Pour les premiers prix, l'écart va jusqu'à 40 ou 50 %. Comment expliquez-vous de si grandes différences ?

**Caroline Dassié** La clé tient à l'optimisation de tous nos coûts. Pour notre gamme premiers prix Simpl, par exemple, nous avons peu de références (750 en tout), que nous vendons souvent en gros volumes dans de nombreux pays

en Europe. Cela nous permet de réaliser des économies d'échelle au niveau de la production. Par ailleurs, les coûts marketing sont quasi inexistantes et le packaging se veut le plus simple possible, en monochrome blanc, donc avec peu d'investissements. Enfin, les recettes, sont simplifiées, là encore pour limiter les coûts.

#### QCA Mais n'est-ce pas aux dépens de la qualité ?

**C. D.** Si les formules sont plus simples, sans fioriture et moins élaborées, je vous garantis que rien n'est fait au détriment

de la qualité. Chacune d'entre elles passe au tamis de notre cahier des charges Act for Food, notre programme mondial d'actions pour aider à mieux manger, instauré au sein du groupe dès 2018. C'est ainsi que nous avons retiré 100 substances controversées de tous nos produits en marques propres et, pour faire preuve de transparence, nous avons été parmi les premiers à apposer le Nutri-Score sur les packs de nos produits Simpl quand il s'agissait de gammes destinées au marché français.



Tromper des consommateurs de plus en plus experts s'avère en effet plus compliqué. A fortiori quand ils font leurs courses en étant guidés par des applications gratuites comme Yuka ou QuelProduit (développée par l'UFC-Que Choisir), qui les renseignent sur la composition et la qualité nutritionnelle des références en rayon. La grande question, alors, est de savoir comment ces MDD arrivent à être bien moins chères. «*Les recettes incluent souvent des ingrédients moins nobles, un haricot moins fin, une moins bonne partie du lapin, des épices de moindre qualité... autant de petites choses qui viennent réduire les coûts*», avance Béatrice de Reynal. Les distributeurs font également de grosses économies sur les postes marketing et packaging, drastiquement réduits (lire l'encadré «2 questions à Caroline Dassié», p. 12). On touche aussi ici à la notion d'économies d'échelle. Le principe ? En augmentant les volumes de sa production sur sa marque Simpl, une enseigne comme Carrefour peut répartir ses coûts fixes sur davantage d'articles, ce qui entraîne une baisse du montant unitaire et, en fin de compte, un prix plus bas. Pas de piège, en somme, mais une optimisation maximale de l'outil industriel du distributeur. Dont acte.

Une autre façon de faire des économies, pour le consommateur, est de se tourner vers des circuits parallèles, hors de la grande distribution classique. L'application Too Good To Go, les épiceries Nous anti-gaspi ou encore le service de livraison Bene Bono (lire l'encadré p. 11) font partie des acteurs de la lutte contre le gaspillage alimentaire. Ils récupèrent des denrées sur le point d'être jetées ou invendables dans les circuits traditionnels et les revendent à bas prix (lire aussi *Que Choisir Pratique* n° 135 «Alimentation: halte au gaspillage !»). Peu à peu, ils font évoluer les habitudes et séduisent des consommateurs favorables à leur démarche. «*Les déstockeurs alimentaires se distinguent particulièrement en recrutant de nouveaux clients, partout en France*», précise Emily Mayer.

Alexandre Jousseau est l'un de ces déstockeurs militants. Voilà 10 ans que cet ancien directeur d'un Hyper U s'est lancé dans l'aventure, via son enseigne

**Aujourd'hui, toutes les catégories socioprofessionnelles se tournent vers des produits à petits prix**



## TÉMOIGNAGE

**Béatrice de Reynal** *Nutritionniste*

### « Savoir bien lire les étiquettes est tout sauf simple »

L'immense majorité des consommateurs est demandeuse du Nutri-Score. Les MDD sont concernées, au même titre que les marques nationales, et elles ont fait, pour certaines, pas mal de progrès, afin de pouvoir afficher des scores corrects. Parfois, la seule différence par rapport à une marque nationale tient à la noblesse des ingrédients, avec même, cela arrive plus souvent qu'on ne le pense, des produits qui sortent des mêmes usines. Pour autant, il n'y a pas de règles et il convient de bien lire les étiquettes. Seulement, c'est tout sauf simple. Que dit la loi ? On doit y trouver une dénomination de vente, qui définit clairement

le produit (crackers de quinoa, par exemple). La législation oblige aussi à indiquer les éventuels allergènes et à présenter la liste des ingrédients par ordre décroissant d'importance dans la recette, y compris les additifs et les arômes. Mais il y a mille et une astuces pour troubler la lecture des consommateurs, comme camoufler la présence d'un produit de synthèse en l'affublant d'une dénomination qui a l'air naturelle, ou encore en faisant passer des additifs en auxiliaires technologiques. Cela permet, par exemple, d'éliminer les sels de fonte de la liste des composants d'un célèbre fromage à tartiner... La Vache qui rit, en l'occurrence.»

Frais Malin, qui compte quatre magasins dans la Sarthe. «*Pommes hors calibres, œufs de mauvaise taille ou encore articles issus de "litiges transport", c'est-à-dire des cartons un peu abîmés dans les camions de livraison: ce que la grande distribution ne veut pas, nous on le prend*», résume-t-il. À la clé, des prix à minima 30% inférieurs, voire 50% quand les dates de consommation sont proches. Depuis peu, des têtes nouvelles sont apparues dans ses magasins: «*Il y a 10 ans, nos clients étaient uniquement des personnes en difficulté. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Toutes les catégories socioprofessionnelles viennent.*» Un mélange d'achats contraints et d'autres malins... Ou comment, finalement, le low cost s'installe durablement, pour de bonnes ou moins bonnes raisons. ♦

## TRANSPORTS

## De vraies bonnes affaires?

AVEC LA FLAMBÉE DU COÛT DE L'ÉNERGIE, LES PRIX DES BILLETS D'AVION ET DE TRAIN SE SONT ENVOLÉS. VOYAGER AVEC UN BUDGET SERRÉ DEVIENT UN VÉRITABLE CASSE-TÊTE. À MOINS DE SE TOURNER VERS UNE OFFRE LOW COST?

**S**elon les derniers chiffres communiqués par le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (indice des prix du transport aérien des passagers), les tarifs des billets d'avion au départ de la France métropolitaine ont eu la fièvre! Une augmentation de 15% en moyenne pour les vols intérieurs, et de 26,7% pour ceux à l'international (entre octobre 2021 et octobre 2022). De son côté, la SNCF a annoncé une progression moyenne de 5% du montant des tickets de train à partir du 10 janvier 2023. Avec la flambée du coût de l'énergie, la tendance inflationniste ne devrait pas s'inverser de sitôt. Alors, comment voyager avec un budget serré? Les Français ne sont visiblement pas prêts à limiter leurs déplacements. En octobre 2022, le trafic aérien observé est revenu à 89,5% de celui enregistré en octobre 2019 (avant la pandémie de covid), selon les données de tendanCiel, l'indicateur mensuel du trafic aérien commercial. Et les consommateurs n'hésitent pas, pour continuer à bouger, à se tourner vers les compagnies low cost. En 2021, selon le rapport d'activité de l'Union des aéroports français (UAF), ce type de déplacement a représenté un peu moins de 40% du trafic global de la France métropolitaine, soit presque 33 millions de passagers, alors qu'il ne se montait qu'à 35% en 2019.

## DES COÛTS D'EXPLOITATION RÉDUITS

Ryanair, Easyjet, Volotea, Wizzair, Frenchbee, Transavia... Sur Internet, ces transporteurs peuvent proposer des allers-retours pour quelques dizaines d'euros seulement. À quoi doit-on s'attendre en montant à bord d'un avion low cost, et comment ces compagnies parviennent-elles à proposer des billets toujours moins chers? «*Ce qu'elles vendent, c'est le déplacement d'un passager d'un point A vers un point B. La prestation de transport est réduite à sa plus simple expression*», explique Paul Chiambaretto, professeur à la Business school de Montpellier et

directeur de la chaire Pégase, spécialisée dans l'économie et la gestion du transport aérien et de l'aérospatial. En misant sur les aéroports secondaires comme le fait, par exemple, Ryanair à Beauvais, dans l'Oise; en constituant une flotte à partir d'un seul modèle d'avion (ce qui permet de réaliser des économies sur les postes de maintenance et de formation); en disposant de leur propre circuit de distribution (en l'occurrence, un site internet); en réduisant la distance entre deux rangées de passagers afin d'augmenter la quantité de places disponibles; en proposant des contrats de travail aux conditions peu généreuses; enfin, en optimisant le nombre d'heures de vol par jour, «*les compagnies low cost parviennent à diviser au moins par trois leurs charges par rapport à celles d'une compagnie aérienne classique*», assure Paul Chiambaretto.







Cependant, côté passagers, le business des surcoûts va bon train: la taille des bagages cabine qui varie d'une compagnie à l'autre, l'enregistrement du vol gratuit lorsqu'il est effectué en ligne mais payant à l'aéroport, les collations non incluses... *«Tout est fait, dans le modèle low cost, pour générer des recettes supplémentaires. Mais ces variables peuvent aussi créer une forme d'anxiété ou d'incertitude pour les passagers. Il est donc important de bien lire les conditions générales du billet et les différents e-mails envoyés par la compagnie afin de ne pas avoir de mauvaise surprise»*, recommande Paul Chiambaretto. Dernier rappel du professeur de marketing et stratégie: *«Les billets sont attractifs lorsque les réservations sont effectuées plusieurs mois à l'avance. Mais quelques jours avant le départ, l'écart de tarifs affichés entre une compagnie low cost et une autre classique est très réduit.»*

Voyager en train à prix serré peut être une alternative. Alors que la SNCF a annoncé une hausse de 5 % en moyenne sur le coût des billets en janvier,

**Surcoût lié à la taille des bagages, collations non incluses, etc. Tout est fait pour alourdir la facture**

sa marque low cost Ouigo parvient à afficher une grille tarifaire particulièrement attractive. Lancée en avril 2013, l'offre destinée à faire redécouvrir le train aux Français a multiplié par deux le nombre de ses clients entre 2020 et 2022 (soit 100 millions de passagers en plus). Ouigo s'appuie sur un business model «agile», lequel lui permet de réduire ses frais d'exploitation. *«Nos rames circulent deux fois plus que les rames TGV classiques, grâce à des plans de roulement optimisés, des circulations en unités multiples systématiques et des crochets courts en gare, d'environ 45 minutes»*, explique le porte-parole de la marque. Ce n'est pas tout: les opérations de maintenance sont effectuées exclusivement la nuit; les rames affichent une capacité plus importante, de l'ordre de 25 % par rapport à une rame TGV Duplex (soit jusqu'à 1 268 personnes par train); la distribution des billets est 100 % digitale et la productivité du personnel, plus élevée (les agents d'escale font leur coupure à bord). Résultat, en 2022, plus d'un passager sur deux a voyagé pour moins de 25 €, selon le porte-parole de Ouigo.

#### L'ASTUCE : ANTICIPER SA RÉSERVATION

Mais attention, comme pour les compagnies aériennes low cost, si vous voulez choisir votre place, bénéficier d'un embarquement prioritaire et voyager avec un bagage volumineux ou supplémentaire, vous devrez vous acquitter de frais additionnels (7 € pour l'offre OuigoPlus). Depuis avril 2022, la SNCF a complété sa gamme low cost avec des «Ouigo trains classiques», plus lents. Lancés sur deux lignes (Paris-Lyon et Paris-Nantes), ils sont accessibles avec des billets à 30 € maximum et ont déjà transporté 1 million de voyageurs (décembre 2022).

En dehors des offres Ouigo, quelques astuces permettent de payer moins cher ses billets de train. Pendant les périodes chargées (fêtes de fin d'année, week-ends prolongés par un jour férié, vacances...), mieux vaut anticiper au maximum ses réservations. Partir très tôt et rentrer tard au cours d'une même journée peut être une solution à privilégier. Enfin, investir dans un abonnement ou une carte de réduction reste une option à étudier. Il en existe pour tous les profils de voyageurs, qu'ils soient jeunes de moins de 25 ans, salariés en télétravail avec des allers/retours à faire chaque semaine, seniors... Avec des prix plafonnés (y compris lorsque les billets sont achetés au dernier moment) et des rabais pouvant aller jusqu'à 60 %, l'investissement est parfois rentabilisé dès le premier voyage. ♦



# FOCUS COMMENT FLIXBUS S'EST IMPOSÉ SUR LE MARCHÉ

**M**adrid et le musée du Prado vous tentent ? Pour vous rendre en Espagne, pourquoi ne pas opter pour l'autocar ? Pour le transporteur, vous n'aurez pas beaucoup de choix. Deux opérateurs longue distance se partagent en effet le gâteau : Flixbus et Blablacar Bus. Le premier assure avoir transporté 10 millions de passagers en France en 2022, et revendique 70% de parts de marché (250 destinations sont desservies). La compagnie allemande a déboulé dans l'Hexagone en 2015, lorsque la loi Macron a libéralisé le secteur. Pour afficher des prix défiant toute concurrence (78 € pour un Paris-Madrid), elle mise sur un modèle de fonctionnement à bas coût très souple. La prestation est assurée par un réseau de 50 autocaristes indépendants basés sur le territoire national, qui opèrent sous les couleurs de Flixbus. Sans flotte et sans chauffeurs salariés, la société se concentre sur tout ce qui permet de remplir ses cars : le marketing, la construction du réseau, la plateforme de réservation.

## Tarifs flexibles

Contrairement à la SNCF qui doit payer pour emprunter les voies de chemins de fer, Flixbus (comme Blablacar Bus) n'a pas à s'acquitter de redevances, à l'exception des péages autoroutiers. Le remplissage des cars est optimisé grâce à la multiplication des arrêts sur une ligne, avec à chaque fois des voyageurs qui descendent et d'autres qui montent. L'entreprise parvient ainsi à limiter ses coûts. Comme les compagnies aériennes ou de chemin de fer, Flixbus et Blablacar pratiquent le *yield management*. Ce qui signifie que



P. BONNIÈRE / VOIX DU NORD-MAXPPP

les tarifs évoluent en permanence en fonction de la période où l'on souhaite voyager et du moment où l'on achète son titre de transport. Ainsi, plus on se rapproche de la date de départ, plus le billet est cher. Sur Flixbus, le tarif comprend un bagage à main et un autre en soute. Si vous voulez transporter une valise de plus, il faut vous acquitter d'un supplément. Point noir dénoncé par Flixbus, les gares routières. « Toutes les villes ne sont pas équipées d'une gare routière, et certaines sont assez spartiates. Résultat, les voyageurs sont parfois obligés d'attendre le car sur le trottoir, comme un bus de ville », reconnaît un porte-parole de la compagnie. Une situation critiquée par la Fédération nationale des associations des usagers des transports (Fnaut). « Bien sûr, on ne peut pas mettre des gares routières à tous les arrêts, mais il est important de créer des centres intermodaux. Une gare routière doit être adossée à une gare ferroviaire, à un aéroport, à une station de taxis, afin de faciliter les connexions et de donner un avenir aux voyages en car », insiste Michel Quidort, son vice-président.

## Dépenser moins en voiture

**L'**écoconduite permet de limiter l'impact de la hausse des prix à la pompe. « En passant de 130 à 120 km/h sur l'autoroute, avec une voiture moyenne, on met 18 minutes de plus pour faire Lyon-Paris, mais on économise entre 3,5 et 4,5 litres de carburant selon la motorisation et le type de véhicule », détaille ainsi l'Ademe, l'agence publique dédiée à la transition écologique. La façon de manœuvrer a aussi de l'importance. Avec une conduite « cool », l'économie peut atteindre 20%. Autres astuces : démonter le coffre de toit lorsqu'il est vide (il réduit l'aérodynamisme), modérer l'usage du chauffage et de la climatisation, vérifier la pression des pneus, ou encore rouler moins vite lors des cinq premiers kilomètres parcourus, quand le moteur est froid.



# IMMOBILIER

## Les néoagences sont-elles réellement moins chères ?

DES AGENCES IMMOBILIÈRES D'UN NOUVEAU TYPE FLEURISSENT SUR LE MARCHÉ. LEUR MODÈLE LOW COST ÉCRASE LES COÛTS ET, DONC, LEUR PERMET DE PROPOSER DES TARIFS PLUS BAS. MAIS LES PRESTATIONS SONT-ELLES À LA HAUTEUR ?

**E**n 2022, le nombre de transactions immobilières enregistrées dans notre pays a une nouvelle fois franchi la barre du million, selon l'état des lieux du secteur établi par les notaires de France et publié mi-décembre. C'est un tout petit peu moins qu'en 2021, une «*année historique*» qui avait vu se concrétiser 1,17 million de transactions. Dans le lot, quelque 800 000 ont été réalisées sous la houlette d'un agent immobilier. «*Les chiffres sont à peu près stables depuis une dizaine d'années: les deux tiers des ventes en France se font avec l'aide d'un intermédiaire. Si l'on regarde sur un temps plus long, c'est une proportion qui n'a cessé de croître au fil des années, puisque l'on dépassait à peine les 50% il y a encore quelques décennies*», indique Henry Buzy-Cazaux, expert en immobilier.

Sur le papier, voilà de quoi étonner. Seul un tiers des transactions se fait de gré à gré ? Si l'on écoute les Français, pourtant, ce devrait être bien plus... «*Une majorité d'entre eux s'estime capable de faire aussi bien qu'un professionnel*», relève une étude sur les transactions immobilières publiée en juillet dernier par Xerfi Observatoire. En cause, «*un problème de perception, du point de vue des clients, de la valeur réelle d'un agent immobilier*», notent les analystes. Et donc, in fine, une incompréhension sur les tarifs pratiqués par les agences. «*Quand on interroge les Français, c'est toujours trop cher. Mais l'immobilier est un sujet complexe, avec des enjeux financiers souvent importants. Dans ce contexte, passer par un intermédiaire professionnel s'avère rassurant. Cela l'est d'autant plus qu'il y a ainsi très peu de contentieux, et il faut rendre en cela hommage au modèle français, avec le notaire comme tiers de confiance, commente Vincent Pavanello, autre expert en immobilier. Surtout, on ne paie que lorsque la transaction est réalisée, ce qui est encore un énorme gage de confiance.*»

**66 %**

Taux de transactions réalisées avec l'aide d'un professionnel.

**4,8 %**

Niveau moyen des honoraires indexés sur les prix de vente, tels que pratiqués par les agents immobiliers classiques.

Sources : Galian.

Pour autant, et a fortiori sur un marché tendu à tendance baissière, vouloir améliorer son net vendeur reste toujours très tentant. «*Près de la moitié des Français s'estiment prêts à assurer une partie des tâches (photos, visites...) contre une baisse des honoraires*», peut-on lire dans l'étude Xerfi. Cela tombe bien, les néoagences font justement le pari des offres low cost. Parmi elles se trouve Hosman, créée en 2017, qui revendique 10 000 clients en 2022, contre 4 000 un an plus tôt. Et, à Paris, «*déjà 5% du marché, contre moins de 2% en 2021*», selon Mathilde de la Morinière, sa vice-présidente.

### HONORAIRES FIXES

Le modèle de fonctionnement de ces nouveaux acteurs ? Pour commencer, ils rompent avec la traditionnelle rémunération au pourcentage sur le prix de vente. «*Nous fonctionnons avec des honoraires fixes, 6 900 € en région, 7 900 € à Paris, ce qui nous positionne très en dessous du marché*», précise Mathilde de la Morinière. À l'inverse, selon Galian, l'un des assureurs et garants du secteur de l'immobilier en France, le niveau moyen des honoraires indexés sur les prix de vente, tels que pratiqués par les agents classiques, s'établit aujourd'hui à 4,8%. Pour une transaction conclue à 200 000 €, cela représente 9 600 €. L'écart est donc bien réel – même si, les tarifs étant libres, chacune de ces néoagences affiche ses propres honoraires. Il convient dans tous les cas de s'assurer de ce qui sera finalement facturé.

Qu'est-ce qui, en tout cas, justifie cette différence ? Et ces tarifs inférieurs ne sont-ils pas proposés au détriment de la qualité des services et de l'accompagnement ? Mathilde de la Morinière réfute l'argument. «*Si nous sommes moins chers, nous sommes tout sauf low cost. Nos services sont mêmes plus qualitatifs que dans une agence classique, car nous fonctionnons*» ➔



➔ avec une totale transparence et davantage de flexibilité envers nos clients, en fonction de leurs besoins et leurs attentes», assure-t-elle.

## LA PROFESSION DOIT SE RÉINVENTER

Pour arriver à ce résultat, la recette tient à l'utilisation des outils du numérique, via des algorithmes dédiés, l'apport de données (les fameuses datas) pour automatiser les tâches les plus simples, et des relations avec les clients qui se font essentiellement en ligne, «mais en temps réel». «En outre, appuie Mathilde de la Morinière, vendre un 30 m<sup>2</sup> ou un 60 m<sup>2</sup> demande le même effort. Nous ne voyons donc pas pourquoi la rémunération devait être le double, ce qui est le cas avec un système d'indexation des honoraires. C'est contre cette organisation-là que nous nous sommes positionnés.»

Autrement dit, ces nouveaux acteurs entendent donner un coup de pied dans la fourmilière des agences immobilières. Lesquelles, il est vrai, ne sont pas exemptes de défauts, s'étant pour le moins endormies sur leurs lauriers des décennies durant. «Il ne faut pas se voiler la face, l'image collective des professionnels du secteur n'est pas extraordinaire», reconnaît d'ailleurs Henry Buzy-Cazaux. «Les critiques sont audibles, elles portent notamment sur l'insuffisance du service apporté, aux yeux des Français, tout comme sur la cherté des honoraires et donc, plus globalement, sur un mauvais rapport qualité-prix. Autant d'éléments qui ont favorisé l'émergence de nouveaux entrants», poursuit le spécialiste du secteur.



## Les agences classiques se sont endormies sur leurs lauriers

C'est peu dire que les néoagences sont bien décidées à bousculer les gardiens du temple. «Le marché doit se réinventer, assure la vice-présidente de Hosman. Nous sommes entrés de plain-pied dans l'ère du numérique et, à ce titre, garder une boutique physique, avec une vitrine, n'a plus grand sens. Il n'y a guère que les curieux qui regardent les annonces affichées, aujourd'hui les vrais acheteurs les scrutent tous en ligne.»

L'étude de Xerfi ne dit pas autre chose quand elle avance que «la transition digitale est désormais un impératif catégorique» pour éviter, à terme, «une obsolescence programmée du métier d'agent immobilier». Sur ce point, Vincent Pavanello se veut toutefois rassurant. «Les acteurs du secteur ont tous bien compris la nécessité qu'il y avait à faire bouger les lignes. Le niveau des commissions a déjà bien baissé [4,8 % actuellement, en moyenne, contre 6 à 7 % il y a quelques années encore], et tous cherchent à proposer des services plus soignés – visites 3D sur les sites d'annonces, agenda partagé pour gérer les rendez-vous, comptes rendus détaillés, accompagnement plus poussé –, afin de faire valoir une palette d'expertises bien plus large.»

La clé, en réalité, est de savoir marier le meilleur des deux mondes, et c'est ce vers quoi l'on va. Si se passer d'une présence en ligne est inconcevable, avancer avec uniquement une relation-client dématérialisée est également un non-sens. «Rien ne remplacera

## L'ACHAT INSTANTANÉ OU IBUYING Bonne ou mauvaise idée ?

De plus en plus d'agences proposent l'achat «éclair». «Nous offrons une solution alternative aux crédits relais. En ces temps où les refus de prêts augmentent fortement, c'est une manière de tout gérer sans stress, puisque nous faisons une offre d'achat en 48 h, sans frais d'agence, sans condition de financement ni délai de rétractation», explique

Vanessa Benedic, PDG de Homeloop, l'un des acteurs de ce marché. Bien sûr, cela à un prix: «Un coût de prestation de service qui peut varier entre 8 et 12 %», précise Vanessa Benedic. En clair, pour un bien estimé 200 000 €, ces iBuyers vous le rachèteront 180 000 €; à charge pour eux, ensuite, de le revendre à leur profit au prix du marché.



jamais l'œil de l'expert, notamment pour cette phase si cruciale de l'estimation des biens. Les enjeux sont majeurs, car il s'agit souvent de l'opération d'une vie. Or, partir avec une mauvaise évaluation, c'est prendre le risque de perdre plusieurs mois précieux pour qui-conque a besoin de vendre, avertit Henry Buzy-Cazaux. C'est pourquoi, dans la situation actuelle où tous les repères économiques sont troublés, avec des données de marché qui évoluent très rapidement, notamment sous l'impact du niveau de performance énergétique des biens, l'immobilier est, par définition, un univers complexe. Aucun bien ne ressemble à un autre; la vue, le charme spécifique, l'état bien sûr, mais encore l'orientation et la qualité des parties communes de l'immeuble pourront faire varier fortement le prix au mètre carré.»

## SE CONCENTRER SUR L'ESSENTIEL

Mathilde de la Morinière partage cet avis. «Chez Hosman, nous utilisons la puissance des intelligences artificielles quand c'est utile, pour dégager du temps à nos experts, salariés de l'agence, afin qu'ils puissent se concentrer sur les missions à forte valeur ajoutée que sont l'estimation, les visites ou encore l'accompagnement administratif.» Après, avertit Vincent Pavanello, «si l'on veut avoir affaire à de bons professionnels, il faut aussi garder un niveau cohérent de rémunération. En la matière, nous ne sommes sans doute pas très loin du plancher en dessous duquel il sera difficile de descendre.» En attendant, le mouvement enclenché depuis quelques années sur le marché de l'immobilier a eu le mérite de faire baisser les tarifs. Sans conduire à une perte de fiabilité. ♦



## 2 QUESTIONS À... HENRY BUZY-CAZAUX

Expert en immobilier



### « Les services proposés sont déterminants »

#### Que Choisir Argent

**Le métier d'agent immobilier est encadré par la loi Hoguet, datant des années 1970. Mais comment être sûr d'avoir affaire à un vrai professionnel ?**

#### Henry Buzy-Cazeaux

Il doit être titulaire d'une carte professionnelle, délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie du lieu d'exercice. Elle atteste de son aptitude, de son assurance en responsabilité civile pour les éventuelles erreurs commises, de la garantie financière pour les fonds qu'il est appelé à détenir pour le compte de ses clients (indemnités d'immobilisation pour réserver un bien, par exemple) et de la virginité de son casier judiciaire. L'affichage des mentions légales figurant sur la carte est obligatoire en vitrine des agences, mais aussi sur le site web et l'ensemble des documents contractuels.

#### QCA Comment

**s'assurer de sa compétence ?**

**H. B.-C.** Les autres considérations vont être plus commerciales que

juridiques. La question du montant des honoraires n'est pas indifférente évidemment, mais l'essentiel réside ailleurs, à savoir dans les services proposés pour un coût déterminé. Les annonces sont-elles bien documentées, claires, complètes et illustrées ? Sur quels portails sont-elles diffusées ? L'agence a-t-elle accès à une large base de clients pour vendre vite et bien ? Fonctionne-t-elle avec des mandats de vente exclusifs, et utilise-t-elle une plateforme de partage de ces mandats pour amplifier sa puissance de commercialisation ? L'agence va-t-elle jusqu'à rédiger les compromis et les promesses de vente, afin de sécuriser une transaction ? D'une manière générale, c'est le bon sens qui doit primer : le professionnel qui vous fait face vous inspire-t-il confiance ? Les avis clients, la réputation et le bouche-à-oreille sont de bons guides. Taper le nom de l'agence sur un moteur de recherche et lire les opinions qui s'y rapportent est utile.

# NÉOBANQUES

## Avoir plusieurs banques n'est pas un bon plan

DANS LE SILLAGE DES PREMIERS ÉTABLISSEMENTS EN LIGNE, LES NÉOBANQUES ONT BOUSCULÉ LE MARCHÉ AVEC LEURS TARIFS ATTRACTIFS. ELLES RECRUTENT BEAUCOUP DE CLIENTS... QUI EN FONT LEUR BANQUE D'APPOINT. AU RISQUE DE CUMULER LES FRAIS !

**S'**il est un secteur difficile à appréhender, c'est bien celui des banques. Entre les acteurs historiques apparus au XIX<sup>e</sup> siècle, les premières banques en ligne, comme Hello Bank ou Boursorama, ou encore celles de dernière génération, les fameuses néobanques de type Revolut ou N26, le paysage est vaste. Et il évolue très vite, car les habitudes changent elles aussi rapidement. Si 9% des clients continuent de se rendre plusieurs fois par mois dans leur agence, selon l'étude «Les Français, leur banque, leurs attentes», publiée en novembre dernier par l'Ifop, on est loin des comportements d'autrefois. En 2007, ils étaient en effet 62% à y aller plusieurs fois par mois... De nos jours, suivre ses comptes ou gérer ses transactions via le site ou l'appli de sa banque vont davantage de soi.

### LE TOUT NUMÉRIQUE SÉDUIT LES FRANÇAIS

À ce jeu, les nouveaux acteurs ont su prendre de l'avance. «Ouvrir un compte depuis son smartphone n'a jamais été aussi simple», appuie Florent Jacquet, senior partner au sein de Simon-Kucher & Partners, un cabinet de conseil qui suit l'évolution des «banques challengers». Et de poursuivre: «Les clients sont aujourd'hui beaucoup moins patients en ce qui concerne les longues et fastidieuses procédures administratives. Or, sur ce point, les établissements traditionnels ont pris du retard.» Résultat, en 2022, N26 affichait 2,6 millions de clients en France, Revolut, environ 2 millions et Orange Bank, 1,9 million. Boursorama en compte autour de 4 millions. En tout, selon Simon-Kucher & Partners, l'Hexagone aligne 24 «pures» néobanques, ce qui le place au quatrième rang mondial, derrière les États-Unis, l'Angleterre et le Brésil, «pour 13 millions de clients, en excluant les banques en ligne traditionnelles comme Boursorama, HelloBank!, ING Direct, Fortuneo,

#### Stabilité assurée

Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) contribue à assurer la stabilité du système bancaire français. Les sommes sur les comptes sont couvertes à hauteur de 100 000 € par déposant et par établissement.

etc.» Les acteurs historiques, évidemment, ne sont pas restés sans réagir. À leur tour, ils se sont lancés dans l'aventure du low cost, sans découvert et à tarifs ultraréduits. Dans le lot, citons les offres Enjoy à la Caisse d'épargne, Eko au Crédit agricole ou encore Connect origine au Crédit mutuel.

### PAS AU POINT, LA PORTABILITÉ BANCAIRE

En un sens, c'est bien, car cela laisse le choix aux clients. Mais, d'un autre côté, cela complexifie encore le marché et, surtout, sa bonne appréhension. «C'est d'autant plus vrai que le système de la portabilité bancaire est loin d'être pleinement efficace. Si l'ensemble des créanciers est normalement automatiquement prévenu, ce n'est ni toujours bien fait ni, surtout, toujours dans les délais. Cela entraîne de nombreux litiges et, finalement, n'incite pas à changer d'établissement», note Matthieu Robin, responsable adjoint des études à l'UFC-Que Choisir.

Dès lors, on comprend mieux pourquoi le taux de mobilité bancaire demeure si faible, oscillant à peine entre 2 et 4%. Il apparaît que si les néobanques recrutent, c'est essentiellement pour servir aux consommateurs de banque d'appoint. «Il faut se poser les bonnes questions: les services souscrits sont-ils utiles s'ils s'ajoutent à des comptes traditionnels? Ce phénomène de multibancarisation peut engendrer des frais multiples», avertit Matthieu Robin. Le risque, en effet, c'est qu'en croyant payer moins cher, on arrive au résultat contraire...

Il faut dire qu'en matière de frais bancaires, les choses sont tout sauf simples. Si les tarifs ne sont pas opaques, en connaître les montants exacts est parfois compliqué tant il s'agit, dans la plupart des cas, de prélèvement mensuels minimes, auxquels il est aisé de ne pas prêter attention. «En moyenne, les





frais bancaires représentent entre 150 et 200 € par an, mais les Français en ont souvent une mauvaise appréciation. Le premier conseil est de regarder de près le relevé annuel de ses frais. Il peut receler de désagréables surprises», indique Matthieu Robin. L'autre grande question concerne la sécurité des fonds placés. En effet, les recrutements de nouveaux clients, portés par des offres de bienvenue sans cesse plus élevées – 80, 100, 120, voire 150 € ou plus de primes pour toute ouverture de compte – nuisent à la rentabilité de certaines de ces banques en ligne. «Le modèle économique est un défi puisque, dans le monde, seules 5% des néobanques atteignent le seuil de rentabilité», relève Florent Jacquet. Vous iriez mettre tout votre argent dans un établissement qui ne l'est pas?

### DES AUTORITÉS QUI VEILLENT AU GRAIN

Heureusement, les clients restent protégés... en tout cas tant que leur banque en est vraiment une (lire les encadrés p. 20 et ci-contre). «Il n'y a fondamentalement pas de pièges à craindre, ni même de tentatives de fraudes, tant les mesures de sécurité sont sérieuses», précise Matthieu Robin. En la matière, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) veille. Adossée à la Banque de France, elle est l'organe de supervision de la banque et de l'assurance. Sa mission: «lutter contre l'exercice illégal et veiller à ce que chaque acteur agréé en France respecte les règles et soit en conformité», rappelle Geoffroy Goffinet, directeur des autorisations pour l'ACPR.

Les consommateurs peuvent d'ailleurs s'assurer de cet agrément en visitant le site de cet organisme qui donne accès au registre des agents financiers (Regafi.fr) et à celui des compagnies d'assurances

**95 %**  
des Français  
consultent  
régulièrement  
le site ou l'appli  
de leur banque.  
*Source: Ifop.*

(Refassu.fr). «Ils y trouveront la liste de tous les acteurs agréés par l'ACPR, ainsi que celle des agents enregistrés en France par ces derniers», confirme Geoffroy Goffinet. Les autres précautions à prendre s'apparentent, elles, à des mesures de bon sens et à quelques vérifications. Où est implanté le siège social de la banque, par exemple? Une origine étrangère n'est pas, en soi, synonyme de risques, néanmoins elle peut signifier plus de difficultés en cas de problèmes. C'est donc à garder en tête. ♦

## RÉGLEMENTATION Qui fait quoi?

Le secteur bancaire est régi par des règles strictes. On trouve ainsi:

- > **Les banques ou établissements de crédit.** Selon le Code monétaire et financier, leur activité est soumise à un agrément et à une supervision. Seuls les organismes habilités peuvent recueillir des fonds, octroyer des crédits et commercialiser des livrets d'épargne. Les sommes qu'on y place sont couvertes par le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR).

- > **Les établissements de paiement/de monnaie électronique.** On peut juste y ouvrir un compte, sans découvert autorisé, pour effectuer des virements et des paiements par CB à débit immédiat. L'argent est protégé.
- > **Les agents d'établissement de paiement/de monnaie électronique.** L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) les enregistre. Ces mandataires sont inscrits à l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (Orias).

# TÉLÉPHONIE

## Il va falloir payer plus !

APRÈS AVOIR BÉNÉFICIÉ DE FORFAITS AVANTAGEUX PENDANT UNE DÉCENNIE, LES CLIENTS VONT DEVOIR METTRE LA MAIN À LA POCHE IL S'AGIT DE RÉÉQUILIBRER LES COMPTES DES OPÉRATEURS, QUI ONT INVESTI DANS LE RÉSEAU. MÊME LE LOW COST EST CONCERNÉ.

**L**es comparateurs d'offres mobiles sont formels: en 2022, les prix des forfaits téléphoniques ont augmenté de 20% en moyenne. Vu la diversité des produits sur le marché, le site Ariase, par exemple, s'est focalisé sur un forfait de base avec appels illimités et 10 gigaoctets de données mobiles. Résultat, si on effectue un rapide calcul sur les principaux opérateurs (Bouygues, Free, Orange et SFR), y compris leurs marques low cost (B&You, RED et Sosh), il faut, en janvier 2023, déboursier mensuellement 19,17 €, soit 3 € de plus qu'en janvier 2022, où cette moyenne était à 16 €. Soit tout de même 36 € supplémentaires sur une année... Cette hausse globale masque cependant de fortes disparités, avec des opérateurs dont les prix demeurent quasiment inchangés et d'autres, comme B&You, qui font exploser les leurs. Bref, tout le monde ne semble pas logé à la même enseigne, alors n'hésitez pas à utiliser le comparateur de l'UFC-Que Choisir pour bien évaluer vos futures dépenses.

### LES TARIFS LES PLUS BAS D'EUROPE

Quelles que soient les imperfections de cette moyenne, la tendance s'avère clairement à la hausse dans la téléphonie mobile. Et l'inflation qui frappe les forfaits va se poursuivre en 2023. Les marques restent toutefois assez discrètes sur les augmentations auprès de leurs clients. SFR, par exemple, a été épinglée par l'UFC-Que Choisir, en janvier 2023, pour avoir fourni une information à peine visible, car malicieusement située tout en bas de la facture. Néanmoins, officiellement, les opérateurs assument. «*Il faut que les Français paient le juste prix pour le service exceptionnel qui leur est offert*», déclarait Arthur Dreyfuss, président de la Fédération française des télécoms et secrétaire général de SFR, dans les colonnes du *Monde* en décembre 2021. C'était juste avant les premières hausses. En somme, selon les opérateurs, le marché souffre de prix trop bas. Et il faut vite remonter tout ça !

En effet, la France peut se vanter d'avoir les tarifs d'abonnements mobiles les moins élevés d'Europe. C'est tout le marché qui est devenu low cost ! Pour avoir des prestations équivalentes à celles d'un forfait qui coûte environ 20 € dans l'Hexagone, nos voisins allemands doivent parfois déboursier quatre fois plus. Les écarts de prix sont également très importants avec la Belgique ou le Royaume-Uni. Pour les foyers français possédant plusieurs forfaits, les hausses pourraient donc commencer à peser lourd.

Pourquoi sommes-nous en apparence si bien lotis ? L'arrivée de Free sur le marché, en 2012, y est pour quelque chose. Elle a marqué le début d'une féroce guerre des prix. L'Arcep, l'autorité régulatrice des télécoms, a pu observer une érosion des tarifs entre 2010 et 2019. En cause, selon elle: la concurrence et l'entrée en lice du quatrième opérateur officiel. La bataille a





fait rage entre les quatre grands pour gagner des abonnés, mais la course au prix bas devait s'arrêter un jour. En 10 ans, le chiffre d'affaires des opérateurs n'a progressé que de 5%, selon la Fédération française de téléphonie (FFT). Alors même que l'on passait 6 h 24 par mois sur l'Internet mobile en 2012, nous consacrons aujourd'hui près de 4 h par jour aux applications téléphoniques... Un bond de 1777%!

### ACTEURS AU PIED DU MUR

Face à cette situation, les opérateurs ont tout fait pour maîtriser leurs coûts. Ils ont limité au maximum le service client ou bien réduit le nombre de magasins et de conseillers. L'essor du Web a ainsi contribué à la diminution des investissements dans les réseaux de boutiques. Au prix de la «souffrance des clients», ce qui a entraîné beaucoup de litiges. Notamment en 2015 et 2016, années noires pour les consommateurs, avec un nombre record de plaintes reçues à l'UFC-Que Choisir. Les opérateurs ont mis en œuvre diverses stratégies, pas toujours reluisantes, afin de démarcher ou fidéliser les clients, et pour augmenter le revenu moyen par abonné. Ils ont ainsi proposé une foule d'options comme les contenus musicaux, la presse, l'accès à des chaînes de sport, etc. Sont-ils allés trop loin? En 2018, Alain Weill, alors patron de SFR, reconnaissait les méfaits de cette politique: «On n'a peut-être pas suffisamment pensé aux

## HAUSSE DU FORFAIT

### Le client doit être prévenu

Pour faire face à l'inflation et aux investissements dans les infrastructures, les opérateurs effectuent des hausses sur quasiment tous les forfaits, même ceux en cours. Légalement, ils en ont le droit, à condition d'informer leurs clients

au moins un mois avant la hausse, et de leur permettre de résilier sans frais pendant ce laps de temps. Mais soyez vigilant, sur les factures, notamment: les opérateurs, savent s'y prendre pour masquer les hausses de vos forfaits actuels!

Il y a 5G et 5G...

Lisez bien la notice de votre forfait!

Plusieurs bandes de fréquences sont attribuées à la 5G. Chacune a ses spécificités. La plus courante est la bande de 3,5 GHz; elle offre les meilleurs débits. Mais les opérateurs, pour les forfaits low cost, en utilisent souvent une entre 700 et 800 MHz, qui n'augmente guère la vitesse d'échange des données.

*clients pendant trois ans.»* Mais, à l'époque, déjà, certains médias qualifiaient ses propos d'opportunistes. Peut-être savait-il qu'il faudrait demander des efforts aux abonnés. Les opérateurs sont au pied du mur: ils doivent désormais investir dans les infrastructures. Que ce soit pour l'entretien des antennes vieillissantes ou pour le déploiement de la 5G, ce nouveau protocole qui permet, sur le papier, d'échanger des données 10 fois plus rapidement (lire l'encadré ci-contre).

### UNE 5G QUI VA COÛTER CHER

Et c'est sûrement ici que réside le point central de la hausse des prix. La 5G permet de remettre tout le marché à plat. Les opérateurs se battaient depuis 10 ans pour proposer le forfait le moins cher, ajouter des services qui n'étaient pas leur cœur de métier, ou quelques gigaoctets de données mobiles supplémentaires. Ils retrouvent ici de quoi se différencier en se focalisant sur des fondamentaux technologiques, et en retravaillant toutes leurs offres. Toutefois, investir dans la 5G oblige à revoir la totalité des antennes en France. «Les coûts pour construire et opérer les réseaux privés et publics 5G sont estimés entre 19 et 21 milliards d'euros en cumulé entre 2021 et 2027», analysait le ministère de l'Économie et des Finances dans son rapport de 2021 sur le sujet. Si les applications professionnelles de la 5G (pour les secteurs des transports, de la santé, de l'agriculture...) représenteront, d'ici à quatre ans, une manne supplémentaire pour les opérateurs, elles ne financeront pas tout (seuls 25 à 35% des dépenses, selon le ministère). C'est donc le grand public qui contribuera à ce changement. Plus les consommateurs passeront rapidement à la 5G, en payant davantage, plus les investissements seront rentables... ♦





## SPECTACLE

## Le secteur doit revoir son modèle

L'INFLATION ACTUELLE PÈSE LOURD SUR LA PRODUCTION DES SPECTACLES ET LES PRIX DES BILLETS. LE DOMAINE DOIT DONC SE RÉINVENTER EN PROFONDEUR, AFIN DE LIMITER LES HAUSSES ET LA DÉSAFFECTION DU PUBLIC.

Pour ses sorties au spectacle, le public affectionne les bons plans. C'est même le critère déterminant en matière de culture et de loisirs selon un sondage Yougov et Omnibus de janvier 2020. Entre visite de sites internet spécialisés et chasse aux rabais (abonnement partagé, invitations, réductions...), tous cherchent à réduire le montant de leur ticket d'entrée à une représentation de théâtre, à un concert ou une comédie musicale. En 2023 toutefois, la bataille sera rude. L'inflation aura des conséquences tant sur les politiques tarifaires des salles que sur l'offre de spectacles. Avant toute chose, il est nécessaire de distinguer le spectacle public du spectacle privé. Le premier gère lui-même sa billetterie et bénéficie d'une prise en

## Bonne idée

Certaines salles proposent la place « suspendue ». Un spectateur peut acheter une place en plus de la sienne et la mettre à la disposition d'une association caritative partenaire du théâtre.

charge par la subvention publique. « Pour toutes les salles, on comptabilise le coût du lieu, des salaires, de la production des œuvres, etc. En général, entre 50 et 80 % sont pris en charge par l'État. De fait, un spectateur, avec son billet, ne paye que 20 à 50 % des frais réels du spectacle », indique Nicolas Dubourg, président du syndicat national du théâtre public, le Syndec. La scène publique est-elle déjà low cost ? « Cette vision est réductrice, car la culture publique a d'autres missions : mener des actions dans les écoles, à l'hôpital, dans les prisons, aider de jeunes artistes à créer, à se produire... Assister à un spectacle est un des moyens d'accéder à la culture. Mais permettre de pratiquer cette culture et réfléchir avec les artistes fait aussi partie de nos missions », synthétise celui qui milite pour un « service public de la culture » et n'apprécie pas l'expression « spectacle subventionné ».

## ACHAT D'OCCASION

### Gare aux fraudes !

Les salles de spectacles privés passent souvent par les revendeurs de billets. Ces derniers négocient avec elles des paquets de places, se chargent de les écouler et touchent une commission. Les salles veillent à ne pas trop dégrader les prix. Des plateformes comme Viagogo permettent

aussi à des particuliers de revendre leurs places. Attention ! Il y a beaucoup de fraudes aux faux billets. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir a attaqué Viagogo en justice pour « pratiques commerciales agressives et trompeuses ». En général, il vaut mieux éviter les achats d'occasion.

## FACE AU RISQUE D'UNE OFFRE AMOINDRIE, DES EFFORTS SUPPLÉMENTAIRES ?

Avec l'inflation très forte que subit actuellement le pays, la majoration des prix des places ne suffira jamais à couvrir les coûts généraux associés à toutes ces activités, quasiment toujours gratuites. Par conséquent, le Syndec plaide pour une augmentation des efforts de l'État. À noter, les tarifs sont votés au niveau local, par les collectivités territoriales. « Une hausse doit donc être assumée politiquement auprès des administrés », explique le président du Syndec. Autant dire qu'elle ne pourra être que limitée... Pour maintenir les budgets, il faudra donc raboter sur le nombre de spectacles proposés ou sur les activités annexes. Au risque d'amoindrir la diversité de l'offre culturelle.





De son côté, le spectacle privé est constitué d'entreprises comme les autres. Leur chiffre d'affaires est lié aux coûts de production et au remplissage des salles. La hausse des tarifs de l'énergie touche directement le prix des spectacles et, dans certains lieux faisant des économies de chauffage, il est conseillé de garder son manteau ! Les négociations sur les commissions (entre 10 et 20%) avec les sites de revente de billets pourraient se durcir dans les mois qui viennent, chacun refusant de céder sa part. In fine, les salles privilégieront les productions à succès et les têtes d'affiche garantissant des salles pleines, ou bien elles réviseront leurs grilles de tarifs (lire l'encadré ci-contre). Encore une fois, c'est la diversité de l'offre qui fera office de variable d'ajustement.

«*Nous devons revoir notre modèle*», insiste Nicolas Dubourg. Selon lui, depuis 20 ans, le spectacle (public ou privé) a profité à plein de l'essor des services low cost dans les transports et l'hébergement, permettant des tournées plus larges pour un même nombre de dates. Les créations voyagent dans plus de villes, mais y restent moins longtemps. «*Les frais d'accueil et de transport correspondent à 50% du coût d'un spectacle*, détaille-t-il. *S'ils augmentent trop, cela deviendra intenable.*» À terme, il faudra d'ailleurs réenvisager les tournées pour qu'elles restent plus longtemps dans une région, afin de toucher le public sur une durée plus longue. Cela revient à renforcer la culture locale. «*Nous réfléchissons aussi à investir dans des espaces en propre pour héberger nous-mêmes les artistes et leurs équipes, et être ainsi maître de nos coûts*», ajoute le président du Syndec. Un choix qui s'inscrit également dans une vision de réduction de l'empreinte carbone du spectacle vivant. ♦



### 3 QUESTIONS À... **LAURENT BENTATA**

Directeur de Stage Entertainment



## « Nous jouons sur les catégories de tarifs »

### Que Choisir Argent

**En tant que directeur de salle privée, que pouvez-vous faire pour limiter la hausse des prix ?**

**Laurent Bentata**

Il n'y a pas vraiment de réponse idéale. Nous suivons plusieurs pistes. Les différents niveaux de tarifs, par exemple. Au théâtre Mogador, nous avons 8 catégories, pour couvrir divers niveaux de budget, avec des places à 25 € en entrée de gamme. Nous avons ajouté deux catégories par rapport à ce que nous avions précédemment. Pour cela, nous effectuons une analyse assez poussée de l'équilibre entre l'offre et la demande, par spectacle et par catégorie. Mais il faut savoir qu'un billet qui n'est pas vendu est définitivement perdu.

**QCA Que faites-vous aussi pour rendre les places accessibles aux moins aisés ?**

**L. B.** Nous avons une démarche sociale avec des tarifs étudiants ou pour les demandeurs

d'emploi. Nous avons également une offre accessible via le pass culture, qui a très bien marché en 2022 et que nous allons reconduire. C'est très important pour nous, car les jeunes sont aussi les spectateurs de demain.

**QCA Êtes-vous touché par le phénomène des faux billets ?**

**L. B.** Cette problématique reste rare mais coûte cher. Cela dépend beaucoup des types de spectacles. Moins il y a de dates et plus il y a de stars, plus le billet devient un sésame important à acquérir. Une économie parallèle se met en place. Le souci, c'est que le client ne s'en rend compte que le soir du spectacle, lorsque son code-barres ne passe pas. Il s'agit souvent de billets achetés sur des sites parallèles ou de vente entre particuliers comme Leboncoin. Le mieux, pour éviter une telle mésaventure, reste de privilégier les revendeurs officiels ou la billetterie de la salle de spectacle.

## MODE

# Les petits prix font fureur

LES CONSOMMATEURS SONT DE PLUS EN PLUS INFORMÉS SUR L'IMPACT DE LA PRODUCTION TEXTILE, D'UN POINT DE VUE HUMAIN ET ENVIRONNEMENTAL. ON PEUT ACHETER MOINS, AUTREMENT, ET ÊTRE ATTENTIF À LA QUALITÉ.

**D**epuis la crise sanitaire de 2020, les Français traquent les prix bas pour s'habiller. Quand on les interroge sur leurs achats de vêtements, c'est aujourd'hui le critère du coût qui arrive en tête, alors qu'avant mars 2022, le confort était la priorité. Le panel des enseignes réalisé par l'Institut français de la mode (IFM) atteste d'une tendance similaire. Entre les périodes janvier-octobre 2019 (dernière année avant la crise sanitaire) et janvier-octobre 2022, les chaînes de grande diffusion

(La Halle, Kiabi ou Géo) sont celles qui ont le plus progressé parmi toutes les catégories de marques, avec un chiffre d'affaires en augmentation de 2,8%. Elles se retrouvent devant les acteurs qui ne vendent qu'en ligne (*pure players*, cataloguistes), dont les ventes sont en hausse de 1,3%. À l'opposé, les enseignes des autres catégories voient leur chiffre d'affaires reculer. Une évolution qui intervient alors que les Français sont déjà très regardants sur leurs dépenses d'habillement. Selon le panéliste Kantar, actuellement, les vêtements d'entrée de gamme



## 3 QUESTIONS À... ÉLODIE JUGE Docteur en sciences de gestion à l'IAE de Lille

### « L'achat de seconde main doit être raisonné »



#### Que Choisir Argent

**Les plateformes de vente entre particuliers sont-elles un moyen de s'habiller à petit prix ?**

**Élodie Juge** Oui, bien sûr. Et elles permettent d'accéder à des produits de bonne qualité. Mais il faut éviter de tomber dans la surconsommation.

#### QCA Quelles sont les limites de ce modèle ?

**É. J.** Sur ces plateformes de vente et d'achat de vêtements d'occasion, l'objectif est avant tout de « choper » la bonne affaire et de la revendre au plus vite pour augmenter son budget shopping. Mais acheter pas cher

a un coût, et revendre ses vêtements pour gagner de l'argent suppose d'en acquérir. Cela peut pousser à la surconsommation. Pour écrire ma thèse sur le sujet [« La fabrique des conso-marchands »], je me suis intéressée au modèle Vinted, qui repose sur la rapidité et la concurrence. Vinted est sans doute une des plus grandes écoles de commerce de France. La montée en compétences de ses utilisateurs a été accompagnée par la plateforme, qui leur fait de nombreuses recommandations. Cependant, elle met désormais l'accent sur

les gestes écoresponsables, encourage à réutiliser, à recycler, à donner, à entretenir, à investir dans des vêtements qui durent.

#### QCA Que conseillez-vous aux utilisateurs de ces plateformes ?

**É. J.** Il faut prendre son temps, faire une liste de souhaits, privilégier les transactions proches de chez soi pour limiter l'empreinte carbone, décocher les notifications pour ne pas être constamment sollicité. Il convient aussi de bien connaître les produits, sa taille, les marques, et de savoir identifier les matières de qualité pour acheter de façon raisonnée.





représentent 70% des ventes en volumes. Et avec 668 € dépensés en moyenne par an pour s'habiller et se chausser, les Français n'y consacrent que 4% de leur budget, soit moins que les Italiens ou les Portugais, par exemple (6%). Surtout, cette part n'a cessé de diminuer depuis 50 ans. Dans les années 1960, c'était 8% du budget qui était dédié à l'habillement (chiffres IFM pour l'année 2021).

### LA CRISE FAVORISE L'OFFRE LOW COST

«Il est vrai que le contexte économique est rude et pousse les consommateurs à arbitrer leurs dépenses au détriment des loisirs ou de l'habillement», constate Gildas Minvielle, directeur de l'Observatoire de la mode à l'IFM. Les offres de vêtements très bon marché font donc le bonheur de consommateurs s'estimant frustrés. Le chinois Shein est sans doute le phénomène le plus emblématique de cette mode low cost, qui s'explique par un modèle économique bien particulier: pas de magasins, des ventes exclusivement en ligne, une fabrication en Chine et des conditions de travail des employés – souvent des sous-traitants – dénoncées par l'ONG suisse Public Eye fin 2021. Une communication extrêmement efficace explique aussi en partie ce succès fulgurant, avec un recours massif aux influenceurs s'adressant aux jeunes. «Les consommateurs changent de comportement. Ils veulent tout: pouvoir faire leurs achats en magasin et en ligne, récupérer rapidement leur commande en ayant le choix des points de livraison, des marques les faisant rêver et de bons prix. Il faut s'adapter à ces nouvelles exigences», souligne Gildas Minvielle. Sinon, gare aux conséquences, comme l'illustre la fermeture, à l'automne 2022, de Camaïeu. La célèbre enseigne de milieu de gamme



## VÊTEMENTS D'OCCASION

### Un marché très dynamique

Emmaüs, Kilo Shop, Hippy Market, Ding Fring, Bis Boutique solidaire... en quelques années, le secteur du vêtement de seconde main a décollé, et pas seulement sur les plateformes en ligne comme Vinted ou Vestiaire Collective. Un marché estimé à 1,2 Md€ en 2020, selon l'institut d'étude Xerfi. Les Français seraient 20 millions à avoir déjà acheté des vêtements de seconde main et, selon Ipsos, le montant moyen dépensé par an et par personne est de 70 €. D'après une étude menée en 2022 par Boston Consulting Group, 25% des vestiaires des consommateurs sont composés de seconde main. On devrait atteindre 27% en 2023.

#### C'est tendance !

Petit prix, articles uniques, préoccupations environnementales incitent de plus en plus de personnes à se tourner vers l'occasion. «Autrefois, s'habiller avec des vêtements de seconde main, c'était vraiment pour les pauvres et cela ne faisait pas rêver. Aujourd'hui, c'est

tendance, et le marché est même devenu très concurrentiel», explique Rémy Antoniucci, le fondateur de Bis Boutique Solidaire. L'enseigne compte trois boutiques à Paris et en ouvrira bientôt deux autres. Entre les articles vintage de luxe et les fripes bon marché, le credo de Bis Boutique Solidaire est de proposer des marques moyenne et haut de gamme ainsi que des créateurs à un prix oscillant entre 5 et 20% du neuf. Derrière ce projet, c'est un immense travail de collecte et de tri de vêtements qui est mené par 25 salariés en insertion professionnelle au sein de l'entrepôt de Vitry-sur-Seine, en région parisienne. «Nous collectons 700 tonnes de vêtements par an, soit 2,5 millions de pièces», poursuit le fondateur de l'entreprise. Environ 10% de ce volume est mis en boutique. «Nous avons un stock permanent et chaque point de vente est livré quotidiennement», assure Rémy Antoniucci.

**> À lire:** «Prêt à porter. Les ravages de la mode jetable», enquête publiée dans *Que Choisir* n°618 (novembre 2022).



## DU RÊVE AU RABAIS

**V**ous n'avez pas les moyens de vous payer un sac Yves Saint Laurent à 2 600 € ? Consolez-vous avec le moule à glaçons aux trois lettres iconiques... à 55 €. L'influenceuse de la chaîne YouTube Tendence Clémence égraine, pour ses abonnés, les produits de luxe à petit prix. Du miroir de poche Chanel au pot à crayon Dior en passant par le vide-poche Gucci, elle présente une sélection d'objets à l'effigie de marques renommées. Les prix sont élevés, mais accessibles. Un moyen pour les moins fortunés de s'offrir un peu de rêve, en dépit de l'inflation. «*Que le secteur du luxe se pose la question de l'accessibilité, ce n'est pas nouveau*», raconte Benoît Heilbrunn, professeur de marketing à l'ESCP Europe Paris et spécialiste du luxe. *Déjà en 1921, quand Coco Chanel a demandé au célèbre nez Ernest Beaux de créer le parfum Numéro 5, c'était une manière pour elle de s'attaquer à un nouvel univers, plus accessible, et de faire rayonner sa marque.*» Toutes les autres

ont peu à peu suivi le mouvement. «*Aujourd'hui, Ferrari fait plus de chiffres avec ses casquettes et ses produits dérivés qu'avec ses voitures. Partout, on vous vend du logo au kilo*», estime Benoît Heilbrunn.

### Toucher les jeunes

Pourquoi ? Parce que c'est bon pour le chiffre d'affaires, et que l'image des marques n'en pâtit pas trop. «*Elles estiment au contraire que cela renforce leur notoriété et leur "coolitude"*», indique le professeur de marketing. S'ensuit la production de goodies de luxe, qui augmentent leur visibilité et les ancre dans l'air du temps. À l'instar d'Yves Saint Laurent, qui a sorti des préservatifs à 3 € l'unité. Objectif : toucher les jeunes et s'offrir une bonne publicité. «*Les marques de luxe ne réfléchissent pas en termes de stocks, mais quant aux flux de clientèle*», analyse Benoît Heilbrunn. Les petits porte-monnaie d'aujourd'hui sont

les grands chéquiers de demain.

Or, biberonnés au logo, les jeunes aiguisent leur désir de marque. «*Tiffany l'avait très bien compris dans les années 1970 en créant les "Valentines Gift", une gamme de bijoux vendus moins de 50 dollars, pour que les étudiants puissent faire un cadeau lors de la Saint-Valentin*», raconte le spécialiste. Le problème ? «*C'est que l'on passe d'un luxe d'objet, issu d'un savoir-faire et d'un artisanat, à un luxe de simulacre. Et que l'on donne un sentiment de prestige à des consommateurs via des produits qui, pour beaucoup, n'en ont pas vraiment.*» Si certains articles restent de bonne facture, d'autres peuvent sortir d'usines douteuses... La tendance est aussi un terrain fertile pour les marchandises contrefaites. Il est possible de vendre n'importe quoi à l'effigie d'une marque connue et à des prix très élevés... Prudence, donc. Si vous voulez vous faire plaisir, privilégiez les revendeurs agréés.



➔ n'était pas assez bon marché, pas assez numérique... Autre concurrence émergente à ne pas négliger, celle des acteurs du déstockage. Ces derniers profitent de l'interdiction de détruire les invendus pour acquérir des lots à vil prix, qu'ils s'empressent ensuite de brader. Fin 2022, les stocks de Camaïeu ont été ainsi repris par le déstockeur Noz.

### PRÉOCCUPATION ÉCOLOGIQUE

Pourtant, dans ce tableau bien sombre, une lueur d'espoir est née. «*L'impact environnemental et social de la mode est un sujet qui monte, et comme pour l'alimentaire, les clients se posent de plus en plus de questions*», constate Gildas Minvielle. Un signe qui ne trompe pas : l'essor des ventes de vêtements de seconde main. Les adeptes du marché de l'occasion sont bien souvent motivés par l'idée de préserver l'environnement, de lutter contre le gaspillage et de limiter les transports depuis le bout du monde.

## 3 Md

Nombre de vêtements mis sur le marché français chaque année.  
Source : Kantar.

L'affichage environnemental des vêtements (une expérimentation est prévue dans le cadre de la loi Climat et résilience de 2021) doit aider les consommateurs à mieux se repérer. On peut d'ores et déjà regarder attentivement les étiquettes censées mentionner la provenance (un vêtement fabriqué au Bangladesh ou au Portugal n'a pas parcouru la même distance), et certains disposent d'un label garantissant un coton issu de l'agriculture biologique, ou un taux de matières recyclées. Par ailleurs, des projets de création locale de vêtements émergent, à l'instar de celui de Jules, qui a lancé la production de jeans dans son usine de Neuville-en-Ferrain (Nord) au printemps 2022. Certes, il faut déboursier 59,59 € pour s'offrir un pantalon bleu-blanc-rouge, un prix supérieur à celui des produits asiatiques, mais pas tant que cela pour un vêtement plus qualitatif, qui s'usera moins vite et à l'impact environnemental et social moins lourd. ♦



# CENTRES DE SOINS

## Vers plus de contrôles

CENSÉS AMÉLIORER L'ACCÈS À DES SOINS DE QUALITÉ À DES PRIX ABORDABLES, LES CENTRES DE SANTÉ À BAS COÛT SE SONT MULTIPLIÉS. APRÈS PLUSIEURS SCANDALES, LEUR ENCADREMENT A ÉTÉ RENFORCÉ.

**F**in de mois compliquée, éloignement géographique et délai d'attente trop importants dans le réseau classique sont autant de raisons de pousser les portes d'un centre de santé à bas coût. Adoptée en 2009, la loi Bachelot avait pour objectif de développer l'installation de ces structures dans des déserts médicaux afin de permettre l'accès à des soins de qualité à des prix abordables. Depuis, les centres dentaires et ophtalmologiques se sont multipliés, notamment en Île-de-France et dans les grandes métropoles régionales. Parmi les principaux acteurs de ce marché, Dentego, créé en 2013, compte aujourd'hui 87 agences implantées partout en France et revendique plus de 840 000 patients reçus. De son côté, le groupe Point Vision recense une quarantaine de centres pour les yeux regroupant ophtalmologistes, chirurgiens et orthoptistes. Cependant, après le scandale Dentexia, en 2015 – 3 000 plaignants –, et la fermeture de deux centres Proxidentaire en Bourgogne-Franche-Comté, en octobre 2021, l'Assemblée nationale a adopté une proposition de loi visant à améliorer l'encadrement de ces structures médicales en novembre 2022.

### LUTTER CONTRE L'OPACITÉ DES CENTRES

Le texte rétablit notamment l'agrément des agences régionales de santé (ARS) pour l'ouverture des structures dentaires et ophtalmologiques. Il prévoit également un renforcement du contrôle (vérification des diplômes et des contrats de travail) des soignants qui y exercent. Une évolution dont se félicitent les Chirurgiens-dentistes de France: «Ce texte va permettre de lutter contre l'opacité caractérisant les centres de santé dentaires, notamment les liens entre les associations loi 1901 sans but lucratif et les structures commerciales qui sont gestionnaires des centres», insiste Pierre-Olivier Donnat, le président du syndicat. «Le texte améliore de nombreux points. Mais il faudra regarder comment les ARS vont contrôler



### CABINES DE TÉLÉCONSULTATION

#### Attention à l'affichage des tarifs

**M**edadom, Tessan, H4D... les cabines de téléconsultation gagnent du terrain. On les retrouve dans les pharmacies, les locaux communaux et même les supermarchés. À l'intérieur, plusieurs équipements connectés (tensiomètre, thermomètre, stéthoscope, balance, dermatoscope...) pilotés à distance par le médecin. Grâce à eux, le praticien peut affiner son diagnostic. En octobre 2022, Medadom, l'un des principaux acteurs du marché, affirmait avoir franchi le cap du million de téléconsultations. En 2023, il vise l'installation de 6 000 dispositifs. Côté tarif, si vous faites le choix d'une téléconsultation dans l'un de ces équipements avec un médecin généraliste

conventionné en secteur 1, vous aurez droit à la même prise en charge que pour une consultation classique. Gare, cependant, aux défauts d'information sur les tarifs et les honoraires. C'est ce qui ressort de la première enquête de la répression des fraudes sur le secteur de la télémedecine, dont les résultats ont été dévoilés en avril 2021. Selon elle, 23 % des opérateurs ont présenté des « anomalies », principalement des « défauts d'information sur les tarifs et les honoraires ». Plus grave, la répression des fraudes a aussi relevé « une pratique commerciale trompeuse telle que la présentation confuse d'un service de téléconseil qui, lui, n'est pas pris en charge par l'assurance maladie, à la différence d'une téléconsultation ».



➔ *les centres. Je crains qu'elles n'aient pas les moyens de mener à bien toutes leurs missions», tempère pour sa part Thierry Bour, président du Syndicat national des ophtalmologistes de France (Snof).*

### FAUX MÉDECINS ET RENDEZ-VOUS INUTILES

Dans ce contexte, et alors que le dispositif 100% Santé donne à tous la possibilité, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, de s'équiper de lunettes, d'appareils d'aide auditive ou de prothèses dentaires sans avoir à déboursier un centime (lire l'encadré «Le 100% Santé, une solution pour réduire ses dépenses» p. 31), pour quels types de soins ces centres médicaux peuvent-ils constituer une alternative intéressante ? Et surtout, quels sont les points de vigilance qui doivent attirer l'attention des patients ?

«Les centres de santé n'indiquant pas les noms des praticiens, il faut s'assurer que le professionnel que l'on a en face de soi est réellement médecin. Il est arrivé que des patients se retrouvent avec des prescriptions affichant l'en-tête d'un autre professionnel que celui qu'ils avaient consulté», pointe le président du Snof. Alors que les centres de santé n'ont pas le droit de faire de la publicité, cette interdiction peut être contournée par des affichages attirant

## 64,3 %

Pourcentage d'ophtalmologues pratiquant des dépassements d'honoraires.

Source : carte interactive de l'UFC-Que Choisir sur la fracture sanitaire, novembre 2022.



### 3 QUESTIONS À... MARIA ROUBTSOVA

Chargée de mission études et lobby santé à l'UFC-Que Choisir



## « Il faut que les professionnels respectent leurs obligations »

#### Que Choisir Argent Quel regard portez-vous sur le dispositif 100% Santé ?

**Maria Roubtsova**

L'UFC-Que Choisir se bat pour que la santé soit accessible à tous. Le 100% Santé va dans le bon sens, mais il importe que les consommateurs connaissent leurs droits. Libres à eux, bien sûr, de prendre ou non des lunettes ou des aides auditives dans le cadre

de ce dispositif. Il faut aussi que les professionnels respectent leurs obligations.

#### QCA Ce n'est pas suffisamment le cas ?

**M. R.** L'enquête menée par la répression des fraudes, dont les résultats ont été publiés en juillet 2022, a pointé de sérieux manquements. L'UFC-Que Choisir se félicite que ces contrôles aient pu avoir lieu. Malheureusement, peu de sanctions ont suivi...

#### QCA Que conseillez-vous aux assurés ?

**M. R.** Quand ils présentent leur ordonnance, ils doivent exiger un devis sur lequel figure une offre avec un reste à charge zéro. Certains opticiens dénigrent les produits éligibles au panier 100% Santé. Ce sont pourtant eux qui les choisissent... En sélectionnant les montures les plus disgracieuses, ils tentent

d'inciter le client à en acheter une avec un reste à charge. Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à aller voir plusieurs professionnels. Un produit 100% Santé ne doit pas être assimilé à une offre low cost ou de moindre qualité. En avril 2022, l'étude réalisée auprès de notre lectorat a montré que les audioprothèses éligibles au 100% Santé étaient autant appréciées que celles de classe 2, plus chères.



l'œil sur les prestations proposées en devanture des centres. «Une vitrine tapageuse doit éveiller la vigilance des patients potentiels», insiste Thierry Bour. En ce qui concerne le prix des soins, les centres de santé ont l'obligation de pratiquer le tarif opposable (secteur 1), sans possibilité de dépassement. «Mais il arrive qu'ils fassent revenir les patients pour des actes qui auraient pu être pratiqués au cours de la première consultation. Ils doivent donc s'attendre à être convoqué au centre une deuxième fois», met en garde le président du Snof.

«Près de 80% des actes réalisés par les chirurgiens-dentistes sont consacrés aux soins conservateurs et préventifs dont les tarifs sont opposables. Aucun professionnel ou centre de santé ne peut déroger à cette règle», précise de son côté Alain Vallory, le secrétaire général des Chirurgiens-dentistes de France. Toutefois, il faut reconnaître que l'implantologie ne fait pas partie du périmètre du 100% Santé, tout comme l'alignement ou le blanchiment, «ce qui explique pourquoi certains centres se sont spécialisés sur ces actes lucratifs, qu'ils pratiquent parfois à l'échelle industrielle», note en guise de conclusion le président des Chirurgiens-dentistes de France. ♦

## LE 100 % SANTÉ UNE SOLUTION POUR RÉDUIRE SES DÉPENSES

**S'**équiper de lunettes, d'une aide auditive ou d'une prothèse dentaires sans déboursier un centime, c'est possible depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Promesse de campagne du candidat Macron en 2017, le dispositif, baptisé 100% Santé a été lancé progressivement entre 2019 et 2021. Aujourd'hui, les personnes disposant d'une complémentaire santé responsable peuvent bénéficier de cette offre. Le public concerné est large, puisque 96% des assurés ont une complémentaire santé et 95% des contrats sont, selon l'Assurance maladie, dits responsables. Pour vérifier que le vôtre l'est bien et qu'il est donc éligible, il suffit d'interroger l'organisme qui vous couvre.

### Trois types de soins

Le 100% Santé concerne trois familles de soins.

**> Pour les audioprothèses,** l'offre donne accès à un large choix de modèles, intra-auriculaires, écouteur déporté, contours d'oreilles avec 12 canaux de réglage ou de qualité équivalente.

Des fonctionnalités comme le réducteur de bruit du vent, le Bluetooth ou un système antilarssen sont aussi disponibles.

**> Pour les prothèses dentaires,** divers types de couronnes sont couverts par le 100% Santé.

**> Pour les lunettes de vue,** les opticiens sont tenus de proposer 17 modèles de montures adultes en deux coloris et 10 versions enfants également en 2 coloris, ainsi que des verres qui répondent à tous les besoins de correction et qui présentent de bonnes performances techniques (amincissement, antirayures, antireflets...).

### Un devis encadré

Lorsqu'il vous donne un devis, l'audioprothésiste ou l'opticien a l'obligation de vous proposer au moins un équipement sans reste à charge. De même, dans le devis du dentiste, doit figurer une offre totalement remboursée si les soins à réaliser existent dans le panier 100% Santé ou, si c'est impossible techniquement, dans celui aux tarifs maîtrisés. Voilà pour la théorie. Mais les professionnels respectent-ils bien les règles du jeu ?

Des progrès restent à faire, si l'on se réfère à l'enquête de la répression des fraudes publiée en juillet 2022. Un certain nombre d'anomalies ont été relevées, dont la modification des modèles de devis normalisés censés faciliter la comparaison et le choix du client. Dans des cas plus rares, les contrôles ont épinglé une offre peu exposée en point de vente, présentée en nombre insuffisant ou non signalée comme relevant du 100% Santé.

# Implants et prothèses

## UN VOYAGE POUR RETR

Il est tout à fait possible  
de recevoir des soins  
dans un autre État  
de l'Union européenne.





# dentaires

# OUVER LE SOURIRE



A. BRONIC/REUTERS

CHAQUE ANNÉE, QUELQUES MILLIERS DE FRANÇAIS PARTENT À L'ÉTRANGER RECEVOIR DES SOINS PROTHÉTIQUES ET IMPLANTATOIRES TROP ONÉREUX CHEZ EUX OU QUI NE PEUVENT ATTENDRE. PRÉSENTATION. PAR **ROSINE MAIOLO**

La pratique reste trop marginale pour que les chirurgiens-dentistes français s'inquiètent d'une perte d'activité. En 2021, le Centre national des soins à l'étranger (CNSE) a statué sur 17 109 dossiers dentaires, représentant 1,8 million d'euros de remboursement. Une somme modeste au regard de la prise en charge globale de ce type de soins par l'Assurance maladie, qui s'élevait à 4,5 milliards d'euros il y a deux ans. L'Espagne était alors la première destination des Français recevant des soins dentaires à l'étranger, avec 24% des montants remboursés. Suivaient le Portugal (22%) et la Hongrie (21%), ce dernier pays ayant perdu sa pole position à cause de la crise sanitaire puis de la guerre en Ukraine. Aujourd'hui, si peu de praticiens hexagonaux voient le tourisme médical d'un bon œil, soyez assuré d'une chose: quels que soient les soins voulus, vous avez le droit de les recevoir hors du pays. Une directive européenne<sup>(1)</sup> garantit d'ailleurs la mobilité des patients et la libre prestation de services de santé. Ce qui implique, si vous optez pour une clinique située dans un État membre de l'Union européenne, que vous bénéficiez d'un remboursement par la Sécurité sociale française et par votre complémentaire santé sur la base de soins équivalents réalisés sur le territoire national. Attention, toutefois: en considérant le reste à charge, le coût des séjours (transport, hôtel, restaurant...), les aléas possibles, la barrière de la langue, le suivi médical une fois de retour en France... il n'est pas toujours pertinent de jouer à saute-frontières. Se faire soigner à plusieurs milliers de kilomètres n'est jamais anodin.

(1) Directive n° 2011/24/UE relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers.

# LES RAISONS DE L'EXIL DES SOINS MOINS CHERS ET PLUS RAPIDES

**Ceux qui passent les frontières ne recherchent pas des mains plus expertes ou des soins non proposés en France. Ce sont les tarifs et les délais qui les poussent à partir.**

« J'ai quelques patients qui sont allés en Hongrie, en Roumanie, parfois en Tunisie pour faire des implants. Mais la démarche reste très marginale, surtout depuis que la convention de la Sécurité sociale a changé », témoigne Fabienne Capon, chirurgienne-dentiste à La Ciotat (13). Elle fait référence aux mesures entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020, afin de lutter contre les inégalités d'accès aux soins et le renoncement. Désormais, un praticien est tenu de vous proposer un panier « 100% Santé » pour vos prothèses, c'est-à-dire intégralement remboursé si vous avez une complémentaire. Il comprend, pour les « dents du sourire » (celles de devant), des bridges et des couronnes céramo-métalliques – armature en métal recouverte de céramique de la couleur des dents – et, pour les autres, des couronnes tout métal. Un second panier offre, pour les dents intermédiaires, des tarifs maîtrisés avec des couronnes céramo-métalliques. Bien sûr, vous restez libre d'opter, si vous en avez les moyens, pour des techniques et/ou des matériaux plus sophistiqués, notamment des prothèses entièrement en céramique. Mais alors les tarifs sont libres. « Rien n'est prévu pour les implants », poursuit la professionnelle. Et, comme c'est encore très cher, certains patients n'hésitent pas à partir dans un autre pays. » Des prix élevés assumés par la profession, comme le reconnaît Daniel Mirisch, secrétaire général de l'Ordre national des chirurgiens-dentistes (ONCD). « Pour les soins de base – extraction d'une dent, traitement d'une carie, dévitalisation, détartrage... –, nous sommes soumis aux tarifs imposés par l'Assurance maladie. Or, ce niveau de prix, parmi les plus bas d'Europe, n'est pas suffisant [pour assurer notre fonctionnement]. Un cabinet dentaire, c'est comme une petite PME. La seule façon d'équilibrer les frais (plateau technique, personnel, charges sociales...) est de se rattraper sur les honoraires libres pour les prothèses, l'implantologie et la parodontologie, et donc de pratiquer des dépassements. » À l'étranger, l'offre est vaste et commercialement attractive. « Les prix sont 30% moins chers en Espagne et au Portugal. En Hongrie, comptez -50%, et jusqu'à -70%

## 43 %

des Français déclarent avoir déjà renoncé à consulter un chirurgien-dentiste en raison du coût des soins.

Source : « Les Français et les problèmes dentaires », étude Harris interactive pour Santéclair, septembre 2020.

en Roumanie », résume Nicolas Pineau, fondateur d'Eurodentaire. Son entreprise assure depuis 2007 la liaison entre quelques cliniques étrangères et les patients français. « Si le coût reste leur premier critère de motivation, ils recherchent aussi des soins de qualité », insiste Caroline Freuchet-Bournay, fondatrice de Smile Partner. Pour cet intermédiaire français, tourisme dentaire ne rime pas forcément avec soins low cost. « Cela fait 40 ans que la Hongrie accueille une patientèle étrangère. Historiquement, ce sont les voisins Autrichiens et les Allemands qui ont initié ce tourisme. La qualité est bien là », martèle-t-elle. Elle concède que le meilleur peut côtoyer le pire ; pour choisir ses deux établissements partenaires à Budapest, elle en a audité 34 sur les 300 environ que compte la ville. Mais ce qui l'effraie, aujourd'hui, c'est la concurrence de la Turquie. « Ce pays développe une campagne agressive sur les réseaux sociaux, en mettant en avant des prix très bas. Or la qualité n'est pas au rendez-vous. »

## QUALITÉ ÉQUIVALENTE

Ceux qui sautent le pas ne le font pas que pour l'argent. Passer les frontières, c'est obtenir des délais raccourcis pour les consultations et les soins. En France, il faut souvent patienter plusieurs mois pour décrocher un premier créneau, et parfois parcourir des kilomètres quand on vit dans un désert médical. Les rendez-vous s'étalent souvent sur des semaines en raison de l'impossibilité pour les praticiens d'en proposer de longs et rapprochés. À l'étranger, rien de tout cela. Un temps de cicatrisation est bien respecté entre les extractions, les comblements osseux, les soins implantaires et prothétiques, mais tout est optimisé

**Côté matériel, la traçabilité est assurée, ce qui n'est pas toujours le cas en France**



On trouve des praticiens européens aussi bien formés qu'en France.

A. BRONIC/REUTERS

pour réduire la durée et le nombre de séjours. Généralement, deux voyages de quelques jours chacun suffisent. Toutefois, en cas de foyers infectieux, de réhabilitation ou de greffe osseuse importantes, un troisième séjour peut être nécessaire, voire un quatrième.

Des interventions dentaires moins chères et plus rapides, mais tout aussi qualitatives? «*Les professionnels français sont alarmistes et font du dénigrement. Force est de constater que cela fait plusieurs décennies que les patients vont et viennent et que cela se passe très bien, commente Nicolas Pineau. Sans compter que de plus en plus de praticiens de notre pays apprennent à l'étranger, et inversement.*» En 2021, sur les 45 361 chirurgiens-dentistes recensés dans l'Hexagone, 10% avaient été formés en dehors du pays, dont 9% au sein de l'Union européenne. Et, parmi les primo-inscrits, la moitié avait obtenu son diplôme hors de France. Une tendance qui s'accroît d'année en année...

Côté matériel et matériaux utilisés, en visant le haut de gamme des cliniques locales, les clients ont l'assurance d'une qualité équivalente, voire supérieure aux standards français. La traçabilité est aussi assurée, à la différence de ce qui se pratique parfois dans notre pays. De fait, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mis en évidence une certaine opacité chez nos professionnels. Alors qu'ils ont l'obligation, dès le stade précontractuel, d'indiquer la provenance des implants et des prothèses, souvent rien n'est dit ou expliqué sur le matériel employé... En 2020,

la DGCCRF a relevé 80% d'anomalies sur les devis de 130 chirurgiens-dentistes contrôlés. Pire, sur les 12 fabricants de prothèses visités, 2 s'approvisionnaient auprès de sous-traitants turcs ou chinois, alors qu'ils mettaient en avant l'allégation «Fabriqué en France» sur leur site internet...

## DU MATÉRIEL EUROPÉEN

Dans les cliniques étrangères haut de gamme, le patient a l'assurance de recevoir des implants internationaux utilisés dans de nombreux pays. Il repart avec un passeport implantaire afin de bénéficier d'un suivi, en cas de besoin, par n'importe quel praticien. Quant aux prothèses, elles sont réalisées localement avec du matériel provenant d'Europe. «*Nous fabriquons 800 prothèses par mois avec des machines qui viennent de Suisse, et des matières premières européennes*», assure fièrement Gergely Roth, à la tête d'un laboratoire budapestois. Compte tenu des délais de soins très courts, les prothésistes travaillent main dans la main avec les cliniques de soins. «*Plus de 40% de notre activité est destinée à des patients étrangers qui sont présents peu de temps. Il est exclu qu'ils repartent chez eux sans dents. Nous pouvons réaliser des produits très rapidement, entre trois et huit jours*», confie le chef d'entreprise.

Quand une personne a de gros travaux dentaires à faire et envisage de sortir du pays, «*le vrai frein psychologique à franchir est celui de l'après-soins*», estime Nicolas Pineau, d'Eurodentaire. De fait, que se passe-t-il en cas de problème de retour en France? Le risque





Les prothèses  
sont réalisées  
localement.



D. EISERMANN/LAIF-REA

➔ zéro n'existant pas, il serait fou de ne pas se poser la question. Infection, rejet de greffe, prothèse endommagée... les complications sont rares, mais elles existent.

### RETOURNER À L'ÉTRANGER POUR LE SUIVI

Et si, en cas d'urgence médicale, un patient est bien soigné en France, pour la reprise et le suivi des soins, en revanche, il devra retourner à l'étranger. «*Question d'assurance et de responsabilité, nous refusons d'intervenir*, explique Daniel Mirisch, de l'ONCD. *Sinon, ce serait trop facile !*» Celui qui se lance dans l'aventure court donc le risque de faire un séjour supplémentaire, si ce n'est plus. À savoir, les cliniques étrangères offrent une garantie commerciale de plusieurs années sur les implants, les couronnes, les bridges ou encore les barres de rétention sur implants. Elles prennent en charge les frais de reprise, et parfois une partie des frais d'hébergement, voire de transport. Revers de la médaille, certains professionnels étrangers imposent une visite de contrôle dans leur clinique chaque année pour que la garantie joue... D'autres se contentent d'exiger l'envoi de la preuve d'un examen annuel en France. Il faut donc bien lire les conditions de garantie inscrites sur le devis avant de s'engager. Quant aux craintifs, ils resteront sur le territoire national !

Dans tous les cas, mieux vaut faire établir plusieurs devis, les comparer et oser négocier. Les médecins hexagonaux ont l'obligation déontologique de déterminer leurs honoraires avec tact et mesure (art. R. 4127-53 du Code de la santé publique). Autre astuce pour faire baisser la facture: changer de complémentaire santé, en consultant sans hésiter notre comparateur en ligne ([Quechoisir.org/comparateur-mutuelle-n21207](http://Quechoisir.org/comparateur-mutuelle-n21207)). Il est aussi possible d'opter, le temps d'une année, pour une garantie plus élevée avec une bonne prise en charge en dentaire. ♦



## TÉMOIGNAGES

**Anthony, 40 ans, Rodez**

### « J'ai choisi la Roumanie pour son rapport qualité-prix »

En septembre, je me suis rendu à Bucarest à la clinique Finesse Dent. Durant 12 jours, dont 7 ouvrés, j'ai reçu 2 greffes osseuses, 7 implants, 4 pivots, 18 couronnes et un traitement canalair (dévitalisation) sur 10 dents. J'y retourne en mars, après cicatrisation, pour la pose de sept couronnes et l'arrachage de deux dents. La facture s'élève à 13 000 €, auxquels j'ajoute environ 1000 €

pour les deux séjours. En France, j'en aurais eu pour près de 40 000 €, ce que je n'aurais pas pu régler. J'aurais dû me rabattre sur un dentier amovible, or j'ai 40 ans, ce n'était pas envisageable. C'est vrai que le rythme des soins est intense – j'ai passé plus de 25 heures sur le fauteuil avec cinq dentistes différents. Mais tout est fait pour que le patient se sente bien et se repose au mieux.

**Sara, 31 ans, Paris**

### « En Espagne, il a été simple d'avoir un devis complet »

Deux dents de devant cassées, une autre arrachée: le bilan d'un accident de voiture. Je ne voulais pas de couronnes pour les remplacer mais des facettes, plus esthétiques mais non prises en charge par la Sécu. À Paris, je n'ai pas pu obtenir de devis global, car cela impliquait de voir plusieurs spécialistes qui ne se coordonnent pas. De plus, il y avait au moins neuf mois de délai pour les soins. Impensable ! L'idée de partir en Espagne est

née. J'ai contacté la clinique du Dr Nathalie Guillen, à Valence, qui a un site rédigé en français. L'accueil a été parfait, j'ai eu des informations claires et un devis complet. Pour deux facettes, un implant, une couronne, les rendez-vous avec un stomatologue, un implantologue et un chirurgien-dentiste, il m'en coûtait 3800 €, auxquels ajouter le coût de deux séjours (juste les billets d'avion car je suis logée). Les soins ont pu débuter à ma convenance.

## REPORTAGE

# BUDAPEST, UN ELDORADO DENTAIRE ?

LA CAPITALE DE LA HONGRIE EST CONSTAMMENT CITÉE QUAND ON S'INTÉRESSE AU TOURISME DENTAIRE. NOUS Y SOMMES ALLÉS EN REPORTAGE, AFIN DE JUGER PAR NOUS-MÊMES.

Quelques visites de cliniques spécialisées à Budapest suffisent à écarter toute idée reçue sur l'Europe de l'Est. Ici, le matériel médical est dernier cri; le gel hydroalcoolique, les surchaussures jetables, les portemanteaux, la brosse à dents et le dentifrice sont à disposition. La salle d'attente, à la décoration soignée, est équipée de fauteuils confortables, parfois d'une télévision ou même d'un aquarium. Les boissons chaudes sont offertes à volonté, et il y a toujours du personnel pour vous accueillir avec le sourire et en français. Même quand l'on considère que «la médecine ne doit pas être pratiquée comme un commerce» (art. R. 4127-19 du Code de la santé publique) et que le patient n'est pas un «consommateur de soins», avouons que cela fait du bien d'être choyé tel un client. Reste l'essentiel: les soins. Là encore, les surprises se sont révélées agréables.

Afin de pousser l'expérience à son maximum, nous sommes venus en tant que patients. Oui nous aussi, journalistes, avons des besoins dentaires... Munis d'une radio panoramique réalisée en France et d'un devis transmis à distance, nous avons été reçus par le docteur Csongor Suba, dans sa petite clinique située rive ouest du Danube. L'homme est avenant, il maîtrise parfaitement le français – au point de pouvoir faire quelques blagues pour détendre l'atmosphère et, surtout, de rassurer sur les soins envisagés. Autre élément appréciable: tout vous est expliqué dans le détail, l'état de vos dents, de vos gencives, de vos prothèses, etc. On vous interroge sur vos sensations, vos douleurs et le traitement envisagé, avec les avantages et les inconvénients de chaque formule, qu'ils soient médicaux, esthétiques ou financiers. «Vous préférez le très bon rapport qualité-prix sud-coréen, ou la Rolls-Royce

suisse des implants?» Il n'est pas si fréquent, en France, de participer au choix de son implant! À Budapest, le niveau d'information est très élevé. Le temps que le chirurgien-dentiste prend aux échanges contribue à un consentement éclairé, et à établir une relation de confiance avec les futurs soignés sans qu'ils se sentent infantilisés. Autant d'attention sert également à convaincre, c'est sûr. Mais c'est bien ce qu'il faut avant de se laisser ouvrir les gencives, soulever le sinus et injecter de l'os de synthèse pour réaliser une greffe (les étapes d'un *sinus lift*), le tout à 1 500 km de chez soi! Enfin, il s'agit de se démarquer, car les soins dentaires sont un business où la concurrence est féroce et le marché, très lucratif. «Nous gardons tous une patientèle hongroise, mais peu de nos compatriotes peuvent se payer nos services. Ce sont les étrangers qui assurent notre chiffre d'affaires, reconnaît le docteur Suba. ➔

Les étrangers assurent le chiffre d'affaires des cliniques hongroises.



➔ *Ils se déplacent pour des soins d'envergure, donc plus rémunérateurs. En contrepartie, nous n'avons pas le droit à l'erreur. À l'heure d'Internet, si vous commettez une faute, c'est toute votre réputation qui est remise en cause. Le stress est permanent compte tenu de la complexité des opérations.»*

### UN RYTHME SOUTENU

Ce point de vue est partagé par ses confrères de la ville. Le D<sup>r</sup> Peter Gyuricza possède, avec sa femme, la clinique Moricz Dental. Ce grand établissement compte huit salles avec fauteuil, occupées par deux équipes médicales qui se relaient chaque jour de la semaine de 8 h à 14 h et de 14 h à 20 h. À l'heure de pointe, ça grouille et ça fuse dans les couloirs. *«Pour nos patients étrangers, nous effectuons des traitements gigantesques sur un temps très court. C'est stressant, mais aussi très gratifiant, car cela exige une expertise particulière. Tous les médecins ne peuvent pas réaliser pareille prouesse.»* D'ailleurs, raconte-t-il, un chirurgien-dentiste français ayant travaillé un temps avec eux est parti, car ces conditions ne lui convenaient pas. Là où il avait l'habitude de poser un implant en une heure, il devait en installer cinq ou six en trois heures... Il faut être préparé à cela. *«Dans notre clinique, nous mettons en place plus de 1 000 implants par an»,* précise le D<sup>r</sup> Gyuricza. Également installé dans le centre animé de la rive ouest, le D<sup>r</sup> Dénes Mertz, lui, a choisi d'exercer dans l'univers feutré d'un ancien appartement bourgeois transformé en clinique. Il se dit fier, mais aussi conscient de la difficulté de la tâche. *«C'est un grand moment, dans une carrière, de travailler dans un établissement qui vous appartient. Auparavant, je souhaitais posséder une grande clinique, ce n'est plus le cas, reconnaît-il. C'est difficile de trouver des médecins compétents pour réaliser des soins aussi*

*complexes et exigeants».* Autre point crucial pour les dentistes locaux : repérer le laboratoire de fabrication de prothèses avec qui travailler en étroite collaboration. Pour sa clinique de standing située rive est, près du Danube, et équipée de quatre salles de soins, Erika Balazs a dûment sélectionné son prestataire : *«Les prothèses doivent être de qualité, et réalisées sur place pour que tout aille très vite. De l'excellent en très peu de temps.»* Dans les salles d'attente, les avis recueillis sont globalement très positifs. À l'instar de celui d'Erwan, un Rennais de 51 ans, présent à Budapest pour six implants. *«Je suis passé par Eurodentaire. Du devis jusqu'à mon arrivée, tout a été très bien organisé. Je me sentais en confiance. Un chauffeur m'attendait à l'aéroport. Le lendemain, à la clinique, le personnel m'a accueilli en français. Une traductrice a été présente tout au long des soins, tout est extrêmement bien rodé et rassurant.»* Marie-Noëlle, 82 ans, venue de Caen avec son gendre, est

passée quant à elle par Smile Partner. Elle sera prise en charge dans la clinique partenaire, Kiralydent. *«On n'a pas l'impression d'être dans un univers médical. Le salon est tranquille. Le personnel est souriant, toujours à l'écoute et attentionné. Les soins ne sont pas très agréables, mais le confort fait passer la pilule.»* Le D<sup>r</sup> Balazs, qui la soigne, est impressionnée par le courage de cette octogénaire venue pour deux sinus lift et 12 implants. Elle cite aussi un homme de 90 ans, arrivé il y a quelques mois en... camping-car ! *«Il y a 10 ans, nous ne voyions que des Français ayant l'habitude de voyager. Désormais, le tourisme dentaire s'est démocratisé. Certains patients franchissent les frontières de leur pays pour la première fois. Ils arrivent le lundi avec beaucoup d'apprehension, n'ayant pas eu d'autre choix que ce voyage pour se faire soigner. Mais l'ambiance est à la fête le vendredi, dernier jour de soins, quand ils repartent avec le sourire...»* David, 50 ans, originaire d'Annemasse (74),

**Les patients sont accueillis en français et tout est fait pour leur confort**

M. KALLAI/ANZENBERGER-REA

Les structures que nous avons visitées offrent des prestations haut de gamme.





arrivé avec Sandrine, sa femme, en témoigne. *«Il y a trois ans, j'ai refait l'intégralité de ma mâchoire en Hongrie pour 17 000 €, contre 42 000 € en France. J'y ai rencontré le meilleur dentiste de ma vie. Aujourd'hui, j'accompagne ma femme qui vient à son tour se faire soigner, explique ce responsable en BTP. Nous saisissons aussi l'occasion pour un petit séjour à deux dans cette magnifique capitale. Son surnom de perle du Danube est totalement justifié.»*

### À CHACUN SA BALANCE BÉNÉFICE-RISQUE

Si les commentaires sont élogieux, gare toutefois aux aléas. L'aérien, notamment... Lors de ce reportage réalisé en décembre dernier, nous avons dû faire face à un gros retard en raison de fortes chutes de neige. On n'ose imaginer notre stress si une greffe osseuse avait été prévue le lendemain ! Parfois, ce genre de choses peut s'arranger. Christelle et son mari Fabrice avaient raté leur avion : *«Smile Partner nous a aidé à trouver un autre vol, et a repensé tout le planning de soins.»* Mais ce n'est pas toujours si facile à réorganiser. Erwan en est à son deuxième séjour, et l'une de ses dents ne peut de nouveau pas être soignée.

*«La première fois, une infection constatée sur place a empêché la greffe osseuse. Cette fois-ci, je suis arrivé avec un léger rhume, et j'ai découvert que c'était une contre-indication à l'intervention. Si je n'ai pas un geste commercial, je ne reviendrai pas une troisième fois. Je regrette que personne ne m'ait prévenu»,* confie-t-il. Quant à Luc, 58 ans, d'Angers, il a dû rester deux jours de plus en raison d'un début d'infection : *«Heureusement, j'avais pris des billets d'avion modifiables et je ne travaille pas.»* Pouvoir être traité dans un autre pays de l'Union est une réelle opportunité. Parfois, c'est même l'unique solution afin de ne pas renoncer aux soins. Aussi, il appartient à chacun de réaliser sa propre balance bénéfice-risque. Mais même si vos motivations sont avant tout financières, n'optez pas pour la clinique au tarif le moins cher. Visez plutôt le haut de gamme, et faites jouer le bouche-à-oreille. Passer par une société intermédiaire spécialisée dans le tourisme médical est intéressant – la clinique partenaire aura été sélectionnée conformément à un cahier des charges, et vous repartirez avec un dossier complet destiné à l'Assurance maladie. Ce dernier est à adresser, via votre compte Ameli ou par courrier,

au centre national des soins à l'étranger, à Vannes (56), qui vous remboursera sous 10 à 12 mois. *«Notre commission ne pèse pas sur le patient, assure Nicolas Pineau, d'Eurodentaire. Qu'il passe en direct ou par nous, la facture est la même, car le travail que nous réalisons – expliquer le devis, rassurer le patient, donner un rendez-vous, aider à trouver un vol, un hébergement... – c'est du temps gagné pour la clinique, qui absorbe le coût de notre travail.»* Erika Balazs, à la clinique Kiralydent, le confirme : *«Les 15% qui reviennent à Smile Partner sont transparents pour le patient. C'est un partenariat gagnant-gagnant, car si nous devons réaliser nous-même toutes ces tâches, sans compter la publicité et le marketing, nous augmentons nos prix.»* Reste à trouver l'établissement qui vous correspond. Certains seront rassurés par une clinique à taille humaine, d'autres préféreront une équipe francophone disponible tout au long du parcours et des salons d'accueil où il fait bon s'attarder. Quoi qu'il en soit, l'offre est vaste. Et sur place, il sera facile de joindre l'utile à l'agréable. Goulash de bœuf au paprika, balades, détente dans un bain thermal... et vous repartez avec le plus beau des sourires ! ♦

# Placements

## MILLE ET UNE FAÇONS D'INVESTIR EN SCPI

PLACER DE L'ARGENT DANS DES LOCAUX PROFESSIONNELS PAR LE BIAIS DE SOCIÉTÉS CIVILES DE PLACEMENT IMMOBILIER PRÉSENTE DE NOMBREUX AVANTAGES. ET CES SCPI, D'UNE GRANDE SOUPLESSE, COLLENT À TOUS LES OBJECTIFS PATRIMONIAUX.

PAR AURÉLIE FARDEAU ILLUSTRATIONS CESARE BELLASSAI

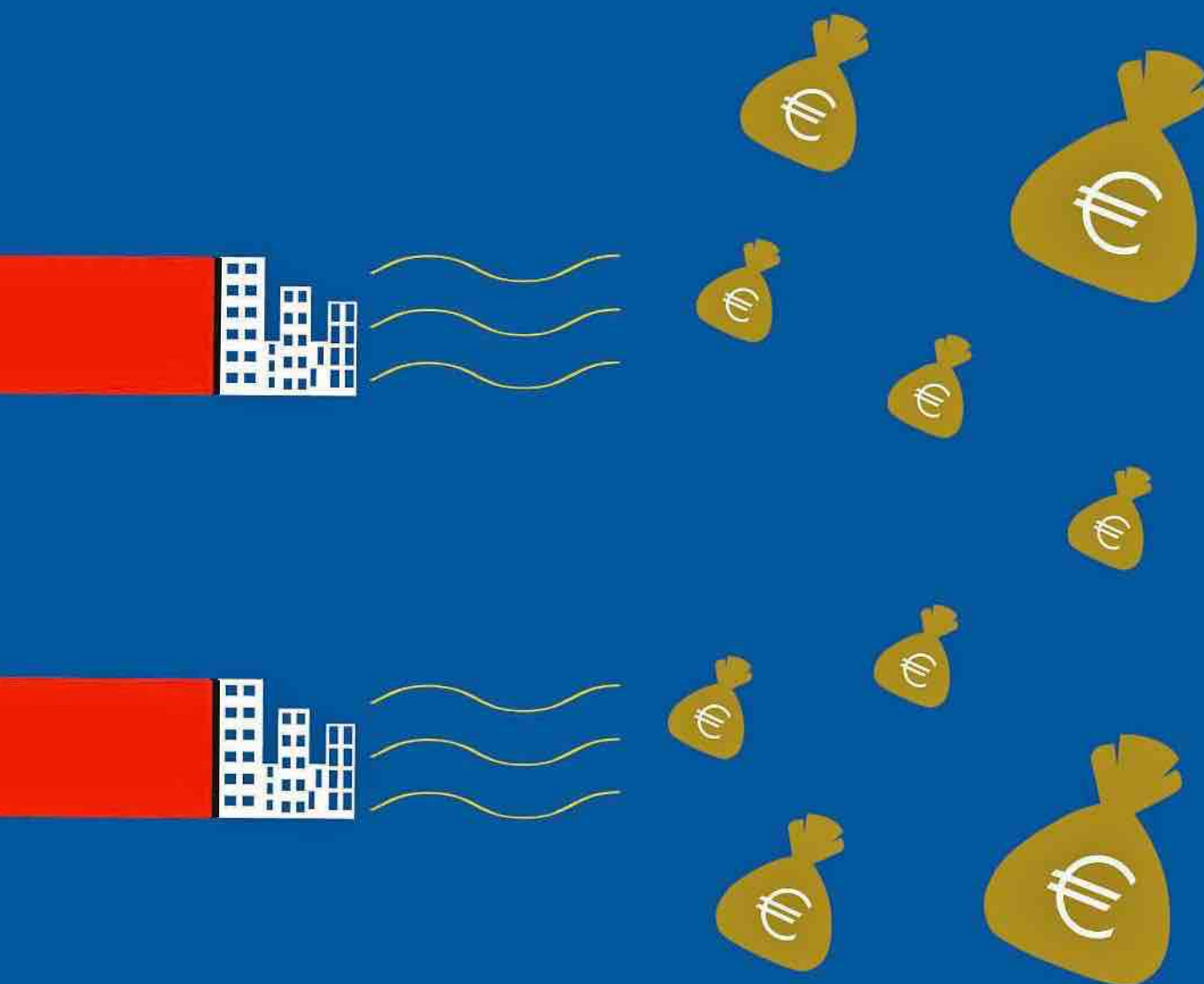
**E**n 2022, les Français se sont rués sur les sociétés civiles de placement immobilier (SCPI). Accessibles à partir de quelques milliers d'euros, elles permettent d'investir dans un parc immobilier locatif et de toucher une part des loyers au prorata de sa mise. Ces produits ont attiré pas moins de 7,5 milliards d'euros d'argent frais sur les neuf premiers mois de l'an dernier. Derrière ce succès, plusieurs facteurs. À commencer par une grande simplicité – les SCPI vous évitent en effet toute gestion locative. Elles donnent également accès à des locaux professionnels (bureaux, commerces, entrepôts, cliniques...), ce qui reste difficile en direct. Enfin, ces placements offrent une rémunération solide dans la durée. En 2021, les porteurs de parts ont bénéficié d'un rendement de 4,49 % en moyenne. Quelques inconvénients existent néanmoins, en particulier côté fiscalité: les dividendes versés par la SCPI sont soumis aux prélèvements sociaux (17,2 %), et ils doivent être intégrés au barème progressif de l'impôt sur

le revenu. Pour un foyer assez aisé, dont la tranche marginale d'imposition se situe à 30 ou 41 %, la note totale peut être salée ! Si vous êtes dans ce cas, et que vous n'avez pas besoin de revenus complémentaires dans l'immédiat, il reste possible de réduire le poids de la fiscalité. Car la SCPI est aussi un outil très flexible, qui répond à différentes problématiques patrimoniales. Au-delà de l'achat de parts en direct, investir dans la pierre papier peut se faire de multiples façons...

### SE CONSTITUER UN PATRIMOINE AVEC UNE MISE DE DÉPART RÉDUITE

Les SCPI séduisent, car elles autorisent le placement dans un ensemble de biens immobiliers avec une mise de départ réduite, de l'ordre de quelques milliers d'euros. Voire de quelques dizaines de milliers d'euros pour ceux souhaitant un portefeuille diversifié sur plusieurs supports. Ces dernières années, les gestionnaires de ces fonds ont développé les versements programmés afin que les épargnants puissent virer de petites sommes régulièrement et de façon automatique, sans avoir à y penser. « Il est ainsi possible d'investir au fil de l'eau de manière indolore », commente Paul Bourdois, cofondateur de France SCPI, un courtier en ligne. Par exemple, chez Corum, société de gestion pionnière en la matière, le montant minimum est de

*Les versements programmés ont été développés pour permettre une épargne « indolore »*



50 €, par mois ou par trimestre. Seule condition préalable: être détenteur d'au moins une part complète (dont le prix varie selon les produits). Cependant, les acteurs du secteur ne proposent pas tous ce dispositif. Et, lorsque c'est le cas, chacun fixe ses propres règles. Certains imposent ainsi d'acheter un minimum d'une part à chaque échéance, d'autres permettent l'acquisition de fractions de part, ce qui réduit le budget nécessaire pour se lancer.

« L'investissement programmé démocratise les SCPI auprès d'une clientèle plus jeune, en les rendant plus accessibles », résume Nicolas Van Den Hende, directeur de l'épargne chez Sofidy. Cette société de gestion immobilière exige un minimum de souscription de

4 à 10 parts selon les supports; l'épargnant décide du nombre qu'il veut acheter et de la périodicité (mensuelle, trimestrielle, semestrielle). Il a le droit, ensuite, de modifier ses choix quand bon lui semble. Ailleurs, comme chez Iroko, un minimum d'investissement de 5 000 € est requis pour pouvoir accéder aux versements programmés (à partir de 50 €). La grande facilité de souscription en SCPI ne doit toutefois pas faire oublier qu'il s'agit d'un placement immobilier. « Il faut bien comprendre ce dans quoi on investit et les risques associés. Car le rendement n'est pas garanti, rappelle Nicolas Van Den Hende. Par ailleurs, les frais d'entrée sont importants, on doit donc investir à long terme pour les amortir. » ➔





### 3 QUESTIONS À... **EMMANUELLE DULAC**

Directrice générale de Sofidy Financement



## « C'est un contexte de taux bas au regard des décennies précédentes »

### **QCA Financer un achat de SCPI à crédit est-il encore possible ?**

**Emmanuelle Dulac** L'offre s'est adaptée aux conditions actuelles : nous sommes à présent sur un marché de crédit à la consommation affecté à l'immobilier, ce qui change beaucoup de choses. D'abord, le taux d'usure autorisé est plus élevé que dans le cas d'un prêt immobilier, ce qui évite un blocage des dossiers. Ensuite, l'assurance emprunteur est facultative, donc elle n'entre pas dans le calcul du taux annuel effectif global (TAEG). Seule une garantie est demandée (tel un nantissement des parts) ; c'est beaucoup moins coûteux qu'une hypothèque ou une caution. Enfin, les conditions d'octroi du crédit à la consommation sont moins restrictives, car il n'est pas concerné par les règles du Haut comité de stabilité financière. Atteindre 50% d'endettement est envisageable – si un couple l'est déjà à hauteur de 30% sur l'achat de sa résidence principale, nous pouvons aller au-delà dans le cadre du financement de SCPI. Il n'y a pas non plus d'exigence de domiciliation des salaires.

### **QCA Quels sont les taux en vigueur actuellement ?**

**E. D.** Si le crédit à la consommation, plus souple, est adapté au marché des SCPI, ses niveaux de taux sont un peu plus élevés. Sur une durée d'emprunt de 25 ans, comptez 4,10% en moyenne (3,70% sur 15 ans), contre 2,5 à 3% pour un crédit immobilier. Nous restons dans un contexte de taux bas au regard des décennies précédentes, donc il peut être bon de bloquer un niveau de taux aujourd'hui.

### **QCA Accéder au financement bancaire est-il facile ?**

**E. D.** Le crédit à la consommation ne marche que pour des profils assez simples, tels que des salariés. C'est compliqué avec des chefs d'entreprise ou des expatriés, par exemple, qui doivent passer par du crédit immobilier traditionnel. En revanche, il n'est pas indispensable d'avoir un apport, puisque nous pouvons financer les frais de dossier, de nantissement et d'intermédiaire, et même prévoir un différé de remboursement afin de pallier le délai de jouissance.

### ➔ **MOINS OU PAS D'IMPÔT AVEC L'ASSURANCE-VIE**

Combinaison des atouts des SCPI avec les avantages de l'assurance-vie est une option très tentante ! En effet, les revenus immobiliers sont alors traités selon le régime fiscal « doux » de l'assurance-vie : aucun impôt n'est dû tant que les sommes restent dans le contrat ; et en cas de retrait, la ponction est de 12,8% avant huit ans et de 7,5% au-delà, après un abattement de 4 600 € pour un célibataire ou de 9 200 € pour un couple. L'assurance-vie possède d'autres atouts, moins connus. Tout d'abord, elle offre une liquidité que vous n'aurez pas en investissant en direct. Cela signifie que vous pouvez récupérer votre épargne rapidement et facilement si nécessaire, ce qui n'est jamais assuré avec un placement immobilier. « Attention, toutefois, à la perte de l'avantage fiscal en cas de retrait avant huit ans », pointe Frédéric Puzin, président de Corum. Et d'ajouter : « Le bonus avec l'assurance-vie, c'est sa garantie plancher, qui permet de préserver le capital investi – chez nous, jusqu'aux 65 ans de l'assuré. » S'il y a décès avant cet âge, l'assureur s'engage à donner à vos bénéficiaires au moins l'équivalent des sommes versées au contrat, et ce même si les supports d'investissement sont en perte. L'assurance-vie est par ailleurs une excellente enveloppe pour léguer des capitaux à des proches comme à des tiers, puisque ces derniers bénéficient d'un abattement de 152 500 € sur les montants transmis.

Quelques vérifications s'imposent cependant avant d'opter pour cette solution. Primo, il faut être sûr de n'avoir pas besoin de revenus complémentaires. Les dividendes de la SCPI seront en effet versés dans le contrat et réinvestis sur le fonds en euros ou sur une unité de compte. Deuzio, on doit avoir en tête que le panel de supports disponible est restreint, souvent à une poignée de produits. En effet, chaque compagnie choisit les SCPI qu'elle référence dans son contrat – vous n'accéderez donc pas aux mêmes d'une assurance-vie à l'autre. Tertio, mieux vaut faire quelques calculs, car il s'agit d'une enveloppe onéreuse. « Ce produit permet certes de réduire la fiscalité, mais il existe plusieurs points de friction – prélèvement d'une partie des loyers par l'assureur, frais de gestion et d'arbitrage du contrat... – qui, mis bout à bout, peuvent annuler son avantage fiscal », met en garde Paul Bourdois. Rappelons que lorsque la SCPI est logée dans une assurance-vie, de nombreux paramètres sont cadrés dans les conditions générales de celle-ci. « Prenez en considération ces éléments, car l'assureur est libre de fixer les règles du jeu », prévient Pierre Garin, directeur du pôle immobilier de Linxea. Premier point

## 5 BONS CONTRATS SUR DES SCPI

| CONTRATS                       | Assureur / distributeur                                              | Frais de gestion | Nombre de SCPI référencées | Le plus                     |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>LINXEA SPIRIT 2</b>         | Spirica / Linxea                                                     | 0,5 %            | 19                         | 100 % SCPI possible         |
| <b>PLACEMENT-DIRECT VIE</b>    | Placement-direct.fr (Swiss Life)                                     | 0,5 %            | 12                         | Contrat polyvalent          |
| <b>CORUM LIFE</b>              | Corum                                                                | 0 %              | 3 (produits maison)        | Absence de frais de gestion |
| <b>PATRIMEA PREMIUM</b>        | Oradea Vie / Patriméa                                                | 0,72 %           | 18                         | 100 % SCPI possible         |
| <b>INTENCIAL LIBERALYS VIE</b> | Conseillers en gestion de patrimoine / Intencial Patrimoine (Apicil) | 1 %              | 17                         | Contrat très complet        |

à étudier: les frais de gestion annuels, qui réduisent d'autant la performance de la SCPI. Attention, certaines compagnies, dont Suravenir et Generali, prélèvent jusqu'à 15 % des loyers. À fuir ! Soyez aussi attentif aux règles d'investissement; les contrats prévoient généralement des montants maximums (pas plus de 50 % de l'épargne placée dans l'assurance-vie, par exemple). Enfin, examinez les règles d'affectation des dividendes – ces derniers peuvent être versés sur le fonds en euros, réinvestis automatiquement sur la SCPI ou encore déposés sur un autre fonds.

### PROFITER DE L'EFFET DE LEVIER AVEC LE CRÉDIT

Il n'y a pas que l'immobilier physique qu'il est possible d'acheter à crédit, les SCPI sont aussi éligibles à ce mode de financement. « C'est idéal pour les jeunes actifs qui n'ont pas un gros patrimoine mais une capacité

d'épargne, ainsi que pour les personnes de 40-55 ans, au pic de leur activité professionnelle, et qui ont encore du temps devant eux pour rembourser un emprunt », estime Pierre Garin. L'idée est la suivante: ce sont les loyers perçus qui règlent les échéances du prêt; le capital se crée sans effort. C'est d'autant plus attractif que, sur le plan fiscal, les intérêts d'emprunt pourront être déduits des loyers. Toutefois, sans apport, il n'est pas possible de couvrir 100 % du crédit avec les dividendes tirés de la SCPI. « Il faut une petite capacité d'épargne, convient Nicolas Van Den Hende. Mais on trouve aujourd'hui des solutions de financement jusqu'à 25 ans, ce qui amoindrit l'effort à fournir en diminuant au minimum les mensualités à payer. »

Méfiez-vous quand même des simulations trop optimistes. Les SCPI supportent un délai de jouissance: c'est le nombre de mois entre votre investissement et le moment où vous allez commencer à percevoir des loyers. Celui-ci varie d'un produit à l'autre et peut grimper jusqu'à six mois. Il faut aussi prévoir l'impôt sur le revenu et provisionner de l'argent. Enfin, certains simulateurs présument par défaut des revalorisations de prix de part ou de niveau de rendement, qui ne sont pourtant pas certains. « Si vous comptiez sur les dividendes pour honorer les échéances d'emprunt, ayez conscience que le rendement, non garanti, est susceptible de fluctuer d'une



**Sans apport, il n'est pas possible de couvrir 100 % du prêt avec les dividendes tirés de la SCPI**

➔ *année sur l'autre. Il peut être nécessaire de faire un effort financier plus important certaines années», expose le directeur de l'épargne chez Sofidy. De plus, souscrire un crédit implique de s'engager sur une longue période. « On doit donc se poser une question au préalable : est-ce que j'envisage d'investir dans l'immobilier physique au cours des années à venir ? Car le crédit obère ma capacité d'emprunt future », pointe Antoine Charbonneau, directeur des relations investisseurs chez Iroko.*

Pour se lancer dans ce type d'opération, prévoyez un montant minimum d'environ 50 000 €, variable toutefois selon les banques. Le hic ? Toutes les SCPI ne sont pas finançables à crédit. Chaque enseigne dispose d'une liste de celles qu'elle autorise. « Souvent, les banques ont des critères de taille et d'ancienneté. Certaines ne prêtent que pour des produits maison, indique Jérémy Orféo, fondateur du cabinet de conseil Weelim. Le plus compliqué, c'est de trouver des établissements acceptant de financer des SCPI récentes, celles qui offrent les rendements les plus élevés. » Le coût de l'endettement doit également être mesuré avec précaution, car les taux d'intérêt remontent. En outre, les SCPI sont souvent acquises par le biais d'un crédit à la consommation affecté, plutôt qu'avec un emprunt immobilier. Si cela a des avantages (lire 3 questions à... p. 42),



c'est aussi plus onéreux. « L'investissement à crédit a du sens tant que le rendement de la SCPI est supérieur au coût du prêt, alerte Frédéric Puzin. Il faut compter au minimum deux points de pourcentage d'écart. »

## PRÉPARER L'AVENIR GRÂCE AU DÉMEMBREMENT TEMPORAIRE

Le démembrement d'une part de SCPI revient à distinguer, d'un côté, le droit de propriété (dite la nue-propriété) et, de l'autre, la perception des loyers (l'usufruit). Lorsque vous acquérez des parts de SCPI en nue-propriété, vous bénéficiez d'une décote sur le prix de la part en échange d'un abandon de l'encaissement des loyers. Ce montage se fait sur une durée définie au départ, de 3 à 20 ans en théorie. À l'issue de cette période, vous récupérez naturellement la pleine propriété de la part, et donc les revenus locatifs liés. « Cela s'adresse plutôt aux personnes présentant des tranches marginales d'imposition élevées et qui n'ont pas besoin de revenus dans l'immédiat, souligne Paul Bourdois. Cela peut aussi servir à anticiper des revenus complémentaires pour la retraite. » En effet, pendant la période de démembrement, vous ne supportez pas l'impôt sur le revenu car vous n'en percevez pas, et les capitaux investis sur la nue-propriété ne seront pas soumis à l'impôt sur la fortune immobilière (IFI).

Si ce type d'investissement a le vent en poupe, c'est qu'en plus de sa légèreté fiscale, il permet d'acquérir plus de parts avec un budget donné, donc d'obtenir davantage de revenus à terme. Derrière son apparence

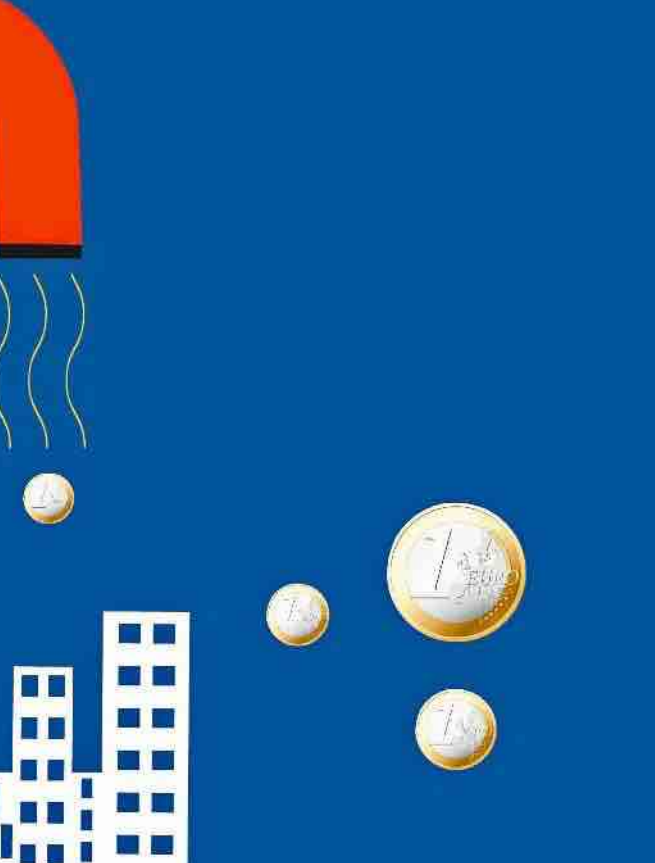
## Le démembrement, un outil de transmission

Le démembrement de parts de SCPI est une technique utilisable dans une optique de transmission. Dès lors, ce sont en général les parents, pleinement propriétaires des parts, qui donnent la nue-propriété à un (ou plusieurs) enfant(s) et conservent l'usufruit. Ils peuvent ainsi continuer à percevoir les dividendes jusqu'à leur décès tout en anticipant leur transmission. Dans ce cas de figure, la valeur de la nue-propriété est fixée selon un barème qui

dépend de l'âge de l'enfant (l'usufruitier). Ce pourcentage évolue par tranches de 10 ans : S'il a moins de 21 ans, la nue-propriété représente 10 % de la valeur de la part. Entre 21 et 31 ans, ce sera 20 %, et ainsi de suite. En s'y prenant suffisamment tôt, le démembrement viager permet de transmettre sur une valeur réduite, et donc d'économiser des droits de succession. À la mort des parents, l'enfant récupère la pleine propriété des parts sans taxes à régler.







complexité, le placement en SCPI est assez simple à mettre en œuvre, tout étant pris en charge par la société de gestion et par l'intermédiaire. En pratique, le montant minimum à investir est le même que pour un achat en pleine propriété. Cependant, les intermédiaires fixent parfois une somme plancher, parce que le montage du dossier est plus fastidieux. Chez Linxea par exemple, elle s'élève à 10 000 €. Le choix des supports, lui, va croissant, car la demande des épargnants est forte: de plus en plus de SCPI deviennent éligibles à ce mode de souscription. Quant à la décote sur le prix de la part, elle dépend essentiellement de la durée du démembrement choisie, mais varie aussi un peu en fonction du taux de rendement de la SCPI. Plus vous abandonnez de revenus, plus vous obtenez un rabais élevé; comptez environ 20% pour un démembrement sur cinq ans. Concernant la période en elle-même, «*l'usufruitier veut des durées courtes et les nus-propriétaires, des longues. Donc le consensus se construit au milieu*», renseigne Frédéric Puzin. *Le cœur du marché se situe entre 7 et 12 ans.* » Dans les faits, les démembrements très longs sont rares. Ainsi, même s'il présente de nombreux attraits, ce mode d'investissement ne doit pas être décidé à la légère. «*Une fois qu'il est mis en place, ce n'est pas modifiable*», indique Pierre Garin. *Mieux vaut déterminer une durée trop courte que trop longue, car l'argent est bloqué. Il faut alors avoir suffisamment de trésorerie par ailleurs pour faire face aux aléas.* » Enfin, pendant la période, vous n'êtes pas protégé contre une baisse de la valeur des parts de SCPI. ♦



## SIMULATION 1

**Mathilde investit 100 000 €** dans des SCPI rapportant, en moyenne, **4,5 % par an**. Elle finance cet investissement par **un apport de 20 000 € et un crédit de 80 000 €** (qu'elle obtient au taux de 4 % sur 20 ans).

- **Loyer perçu**  
**375 €/mois**
- **Mensualité de crédit**  
**485 €/mois**
- **Provision d'impôts**  
**106 €/mois**
- **Effort d'épargne**  
**216 €/mois**

➔ **Avec un apport de 30 000 €, Mathilde réduirait son effort d'épargne à 164 € mensuels.**



## SIMULATION 2

**Olivier investit dans la SCPI diversifiée Immorente (Sofidy)**, un produit ayant rapporté **4,64 % en 2021**. Il opte pour **un démembrement d'une durée de 12 ans**.

- **Montant à placer**  
**100 000 €**
- **Décote sur le prix de la part**  
**35 %**
- **Acquisition**  
**453 parts à 221 €**  
(contre 295 parts à 340 € en pleine propriété).
- ➔ **À l'issue des 12 ans de démembrement, Olivier récupérera 154 020 €**  
(hors variation du prix de part, à la hausse comme à la baisse).

# Seconde main ET SI ON PROFITAIT DE L'OCCASION ?

STIMULÉ PAR L'INFLATION ET LES PRÉOCCUPATIONS ENVIRONNEMENTALES, LE MARCHÉ DE LA SECONDE MAIN EXPLOSE. À LA CLÉ, DES ÉCONOMIES POUR LE CLIENT ET, A PRIORI, UNE DÉMARCHE PLUS VERTUEUSE POUR LA PLANÈTE. PAR **JEAN-BERNARD GALLOIS**

**D**epuis une dizaine d'années, le paysage commercial a sérieusement évolué ! Des enseignes ont su se faire un nom, désormais incontournable, comme Leboncoin, Vinted pour les vêtements d'occasion, Back Market pour les produits électroniques reconditionnés ou encore Cash Express. Selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), 91 % des Français ont acheté un produit de seconde main en 2021. Ce marché florissant est estimé à près de 9 milliards d'euros cette année, en hausse de 10 % par rapport à 2021.

Le succès est tel que des enseignes de la grande distribution, à l'instar de E.Leclerc ou de Système U, ont développé leur propre réseau de boutiques d'occasion. Bref, à l'heure où le pouvoir d'achat des consommateurs fait grise mine et où l'inflation flambe, s'offrir des articles à prix réduits et dans un état parfois proche du neuf est devenu un réflexe quotidien pour beaucoup d'entre nous. Les cadeaux de Noël n'échappent pas à la tendance : 650 000 articles étaient sur le site Rakuten quelques heures après avoir été offerts, soit une hausse de 8 % par rapport à 2021.

## ADOPTER LES BONS RÉFLEXES

Par ailleurs, participer à la protection de l'environnement en limitant ses achats de produits neufs est également une motivation citoyenne. Sans oublier le plaisir que procure le temps passé à chercher la meilleure occasion ! Face à la multiplication des sites et des magasins spécialisés, il importe d'être attentif au profil du vendeur, de s'assurer de la qualité du produit, de ne pas hésiter à poser des questions. Et pour

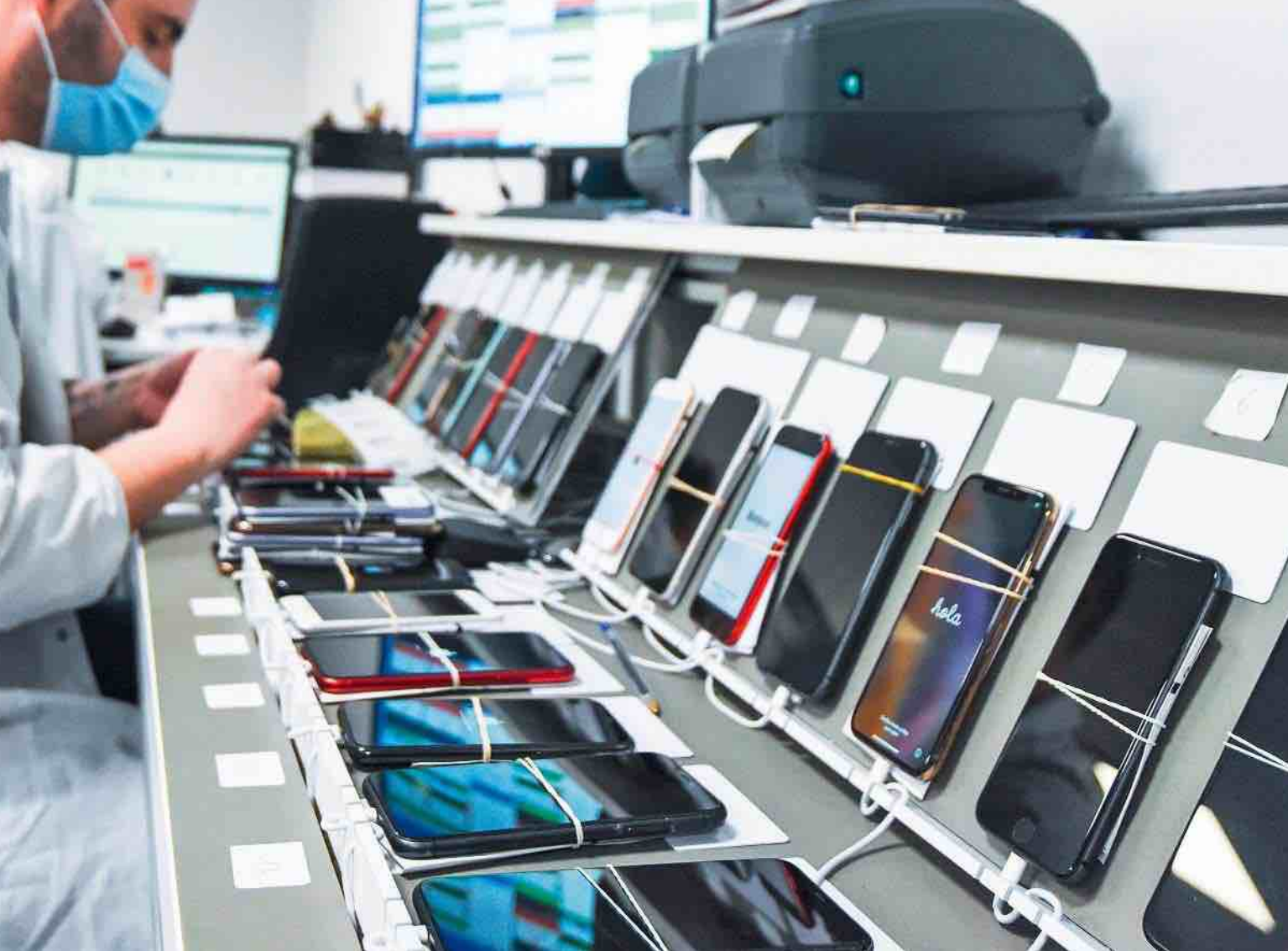
chaque envie d'achat de seconde main, faites d'abord un petit exercice mental et voyez si vous en avez vraiment besoin... Enfin, comme vêtements, produits high-tech ou jouets ne s'acquièrent pas de la même façon, voici nos conseils pour devenir un acheteur d'occasions avisé tout en sobriété.

## Produits électroniques LES VÉRITABLES STARS DU MARCHÉ

Par souci d'économie en cette période d'inflation et de baisse du pouvoir d'achat, mais aussi dans une démarche de consommation responsable (la production d'appareils neufs contribue aux émissions de CO<sub>2</sub>), de plus en plus de Français optent pour des produits de seconde main. Le marché du téléphone reconditionné, notamment, est en plein essor. Depuis un décret de mars 2022, le terme «reconditionné» a une définition légale, mais il n'est pas synonyme de remise à neuf. «L'appareil doit juste servir à téléphoner. Le reconditionneur doit effacer les données personnelles du précédent propriétaire, il n'y a pas de valeur ajoutée sur le produit», nous explique Raphaël Bartlomé, responsable du service juridique de l'UFC-Que Choisir.

## CHOISIR EN FONCTION DE SES BESOINS

Pour acheter d'occasion un smartphone, un ordinateur, une console de jeux, une montre connectée ou encore des écouteurs sans fil, vous pouvez aller sur des sites internet généralistes comme Cdiscount



et Rakuten, ou plus spécialisés tels que Back Market et Fnac 2nde vie. Ces plateformes sont des *market places* (« places de marché », en français), elles ne reconditionnent pas elles-mêmes les références proposées mais servent d'intermédiaires entre les commerçants et les consommateurs. « Plus de 600 reconditionneurs français ont choisi de vendre sur notre site », indique Marine Libaud, responsable de la communication corporate chez Back Market. *Les smartphones sont nos produits d'appel, et nous avons un algorithme qui pousse le produit au meilleur rapport qualité-prix à un instant "t" ».*

Avant de vous décider pour un smartphone ou un ordinateur, par exemple, demandez-vous quel usage vous en ferez. Utiliserez-vous votre mobile pour quelques appels et un peu de navigation web, ou bien passerez-vous beaucoup de temps sur les réseaux sociaux ? Votre PC vous servira-t-il à faire du traitement de texte ou du montage vidéo ? Cela déterminera la référence à choisir, son âge et son prix. « Je suis allé voir le modèle de montre connectée qui me convenait en termes de fonctions en magasin, puis j'ai ➔

## SURCONSOMMATION La tentation de l'accumulation

En février, l'Agence de la transition écologique (Ademe), a publié une étude intitulée « Les objets d'occasion : surconsommation ou sobriété ? ». Parmi les quatre profils de sondés qui s'en dégagent, le groupe le plus important (45,3 %) est constitué de personnes jeunes à fort capital économique et culturel. Elles achètent beaucoup, aussi bien

des articles neufs que de seconde main. Bien qu'elles se disent « assez sensibles à l'environnement », elles n'adoptent donc guère une démarche de sobriété. C'est le paradoxe d'un processus d'accumulation qui nuit à la planète. Certains voient l'acquisition de produits d'occasion comme un moyen de faire des économies... afin de surconsommer.



## Le PC ou le smartphone doit supporter les dernières versions des logiciels et applis

➔ *patienté sur Internet le temps d'en trouver une au quart du prix de la montre neuve, ce qui n'a pris que trois mois», raconte Bertrand Loubette (46 ans), qui habite à Metz (57). «J'ai acheté une cinquantaine de produits en toute confiance sur Amazon Warehouse, car les descriptions des articles sont conformes à leur état, affirme Nicolas Guilhot, qui vit à Entraigues, dans le Puy-de-Dôme. Je me renseigne toujours sur les défauts potentiels pour comprendre les raisons qui ont poussé un acheteur à se rétracter ou à retourner l'appareil.» Sur les smartphones et les ordinateurs, les économies ne sont pas tout. Veillez surtout à sélectionner un modèle assez récent pour pouvoir accueillir les dernières versions des applications ou des logiciels dont vous aurez l'usage.*

### DES TARIFS INFÉRIEURS DE 30 À 50 %

En plein boom (Back Market a annoncé une hausse de ses ventes de 20 % en un an), le marché du high-tech d'occasion connaît une forte concurrence. Les enseignes de la grande distribution s'y positionnent. À l'instar de Boulanger qui, depuis déjà six ans, propose sur son site des modèles de seconde main, abîmés en magasin ou en entrepôt, ou encore provenant de rétractations de clients ou de contrats de location. Les tarifs s'avèrent inférieurs de 30 à 50 % au prix du neuf. «*Nous reconditionnons nous-même une grande majorité des produits au sein de notre entrepôt national, basé dans le Nord. Trente personnes y traitent jusqu'à 40 000 articles par an. Nous mettons à disposition plus de 5 000 références sur notre site internet. Il s'agit principalement de téléviseurs, d'appareils high-tech ou électroménagers*», souligne Pascal Chabret, leader économie circulaire et deuxième vie chez Boulanger.

Bien sûr, le Web n'est pas le seul canal de distribution. Certaines enseignes spécialisées dans la revente de produits d'occasion, comme Cash Express, Easycash ou Cash Converters, possèdent un réseau de boutiques physiques. «*Notre base de données, qui compile 5 millions d'articles, est alimentée en temps réel et donne les prix au plus juste. Le client peut retourner un produit défectueux en magasin dans*

### Bon à savoir



**Les portables reconditionnés bénéficient de la garantie légale de conformité.**

Elle dure deux ans. Un problème survenant dans les six mois après l'achat est pris en charge par le vendeur. Passé ce délai, le client doit prouver que la panne n'est pas de son fait.



**Des internautes deviennent de vrais pros de la vente.**

*les six premiers mois, puis par colis prépayé», déclare Arnaud Guérin, directeur réseau et développement de Cash Express. Le groupe compte 130 points de vente dans l'Hexagone.*

## Vêtements de seconde main FURIEUSEMENT À LA MODE

Les fripes cartonnent ! Les magasins associatifs Emmaüs ou Le Relais ont su dépoussiérer leur image, les brocantes et les dépôts-ventes présentent dorénavant les vêtements comme dans les boutiques de mode, les «kilo shops» vendent tout au poids. S'ils permettent à des personnes au budget serré d'y faire leurs emplettes, ces points de vente devenus résolument tendance attirent une nouvelle frange de la population. On y croise dorénavant des

### VENTE EN LIGNE

#### Mauvaises pratiques

**A**ttention, le prix affiché n'est pas forcément celui que vous paierez. Certains sites ajoutent des frais de service de 2,99 à 5,99 €... De fait,

«*Nous avons attaqué Back Market et Vinted pour pratique commerciale trompeuse*», indique Raphaël Bartlomé, de l'UFC-Que Choisir.

quadragénaires souhaitant composer leur style sans se ruiner. Résultat, le marché hexagonal du textile d'occasion pèse la bagatelle d'un milliard d'euros, selon l'Institut français de la mode. Normal, les clients y trouvent leur compte. « *J'apprécie de changer de tendance et de couleurs pour pas cher, en m'achetant des articles à 1 ou 2 €. Je les garde pour le tissu que je couds ensuite* », souligne Amélie Thorel, 40 ans, qui réside à Bourges (18). « *Je trouve des chemises et des vestes de qualité à 5 ou 7 €. Je les laisse dans mon congélateur quelques jours afin d'éviter tout nuisible, puis je les lave* », ajoute Philippe Barron, de Paris.

### SUR VINTED, UN CHOIX XXL

Emblématique de cette tendance, la plateforme de revente de vêtements d'occasion Vinted, née en 2008 en Lituanie, connaît une très forte croissance dopée par son implantation en France. La société revendique 15 millions d'utilisateurs dans l'Hexagone. Pour éviter de se perdre parmi la pléthore d'offres, il est conseillé de faire une liste préalable de ce que l'on souhaite acheter. L'astuce est de se servir des filtres pour effectuer sa recherche par taille, état de l'article, marque ou encore prix. Mais attention aux fausses bonnes affaires ! Comparez toujours l'annonce que vous avez ciblée avec celles d'autres produits similaires. « *Je n'hésite pas à demander des photos si je vois mal un détail du vêtement et, surtout, je propose un prix un peu inférieur,*

## INTERNET Le luxe « pas cher » à portée de clic

À côté des boutiques proposant d'anciennes collections à -30% en moyenne (comme Marques Avenue, La Vallée Village ou One Nation Paris), il existe des sites dédiés au luxe « accessible ». Vêtements, chaussures, montres, sacs

et autres bijoux estampillés sont ainsi disponibles sur Collector Square, Vide Dressing ou encore Vestiaire Collective. La contrefaçon n'a pas sa place sur ces plateformes, qui authentifient les articles qu'elles mettent en vente.

*qui est souvent accepté, car les gens ont envie de vendre* », note Lorette Taral, une jeune utilisatrice de Meurthe-et-Moselle. En achetant plusieurs lots à la même personne, vous pouvez bénéficier de 5 à 10% de réduction supplémentaire. Sachez cependant que les vendeurs étant tous des particuliers, il est pratiquement impossible de procéder à un retour. Soyez donc très attentif au moment de sortir votre carte bancaire... Enfin, avant d'acheter un ou plusieurs vêtements, allez faire un tour dans vos placards et vérifiez que les pièces que vous avez repérées ne font pas doublon avec celles dont vous disposez déjà. En effet, acheter moins cher, ce n'est pas forcément bon pour la planète.



Acheter des vêtements d'occasion est tendance.





2 QUESTIONS À... **PHILIPPE MOATI** Économiste, cofondateur de l'ObSoCo

## « Le marché ne peut prendre que de l'ampleur »

**Que Choisir Argent** Pourquoi un tel engouement pour les achats de seconde main ?

**Philippe Moati** La première raison est bien sûr économique, en particulier avec les tensions actuelles sur le pouvoir d'achat liées à l'inflation. L'argument écologique, le fait de donner une seconde

vie aux produits, est aussi important sur le plan psychologique. C'est le type d'achat qui met d'accord le consommateur et le citoyen qui bataillent généralement en nous.

**QCA Le mouvement va-t-il enfler ?**

**P. M.** Je pense que le marché ne peut que prendre de l'ampleur, parce que la seconde main est

en train d'entrer dans la norme, notamment avec la dynamique générationnelle. Il va également augmenter parce que les modalités de l'offre se diversifient. En amont, les producteurs seront de plus en plus incités à concevoir leurs produits pour qu'ils puissent passer de mains en mains.



## Jouets et vélos LEUR VOIE EST TRACÉE

Peut-on offrir des jouets d'occasion aux anniversaires et à Noël ? Manifestement, oui ! « En 2022, 53 % des répondants à notre baromètre se disaient prêts à offrir des cadeaux de seconde main aux enfants », déclare une porte-parole du site eBay en France. Pour l'instant, peu de plateformes sont spécialisées dans ce domaine (Beebs, Royal Jouet, Abracadabric). Comme souvent, vous pouvez vous tourner vers les sites généralistes. Rakuten, qui propose 50 millions de produits vendus par des professionnels et des particuliers, a constaté un écart de 13 %

**Bon à savoir**



**Petites annonces : soyez prudent**

- > Vérifiez l'orthographe.
- > Demandez plus de photos.
- > Appelez le vendeur.
- > Payez en main propre, jamais par carte prépayée ou mandat.
- > N'envoyez jamais vos coordonnées bancaires ou votre pièce d'identité.

en moyenne entre le prix neuf et celui d'occasion sur les 25 jouets vedettes de l'an dernier, et de -38 % sur les 4 000 jouets les plus vendus. « Nous mettons à disposition une messagerie, grâce à laquelle les acheteurs et les vendeurs peuvent échanger. En outre, la notation des 300 000 vendeurs particuliers permet aux clients de savoir s'ils sont réactifs », explique Hélène Slamich, responsable des ventes entre particuliers du site. « Un vendeur qui garde les boîtes et les notices est forcément très soigneux, et je choisis toujours les critères "bon état" ou "très bon état". Je fais également un tour pour vérifier ce que le vendeur a déjà écoulé, c'est un bon indicateur du soin porté aux objets », souligne Carla Yalaoui, dans le Cher, une habituée des sites en ligne. Par précaution, elle passe toujours les jouets au lave-vaisselle dès réception.

### DES BICYCLETTES À MOITIÉ PRIX

Avant d'acheter un nouveau vélo, voyez donc si l'ancien peut être sauvé. En effet, les magasins de réparation de deux-roues se multiplient. Sinon, vous pouvez trouver votre bonheur sur Troc Vélo (80 000 annonces), Alltricks (jusqu'à 60 % de réduction) ou encore chez Decathlon, qui a développé une activité d'occasion en ligne et en magasin (15 000 produits sont disponibles). Il peut aussi être intéressant d'aller dans les magasins de seconde main développés par les enseignes de la grande distribution, désireuses de surfer sur la tendance. Les plus dynamiques sont les centres E.Leclerc. « Nous comptons 52 points de vente d'occasion et une dizaine de magasins vont ouvrir », indique Jean-Paul Oger, président des concepts occasion et propriétaire de deux hypers E.Leclerc. Nous vendons beaucoup de petit et de gros électroménager, mais aussi des vélos, avec 30 à 50 % de décote. Tous les objets sont testés et garantis un an. »



Il existe de nombreux circuits de vente de vélos d'occasion.

S. BELKAÏOUS/ALPACA-ANDIA





La communauté Emmaüs dispose de 503 magasins.

## Mobilier et décoration DE VRAIES TROUVAILLES À LA CLÉ

Un signe ! Ikea a annoncé l'ouverture d'un magasin de mobilier d'occasion à Paris en 2023, à la suite d'un lancement équivalent en Suède. Autre réseau pour vous meubler à petit prix : Emmaüs. Vous pourrez faire vos achats dans les 503 magasins de la communauté, et y découvrir des meubles plus ou moins anciens. Le site Label-emmaüs propose 3000 objets d'acteurs de l'économie sociale et solidaire à partir de 2 €, et les frais de transport varient de 3 à 7 €. « Avec une minuscule retraite, je me suis tourné il y a plusieurs années vers le réseau Envie (52 points de vente et réparation) pour

un lave-linge d'occasion, raconte Denis Pugnère, de Saint-Jean-de-la-Ruelle (45). Le personnel est serviable et aide à la manutention. Je préfère ces occasions à des premiers prix de la grande distribution, car je participe avec mes achats au retour à l'emploi de personnes. »

Les dépôts-ventes sont aussi des lieux incontournables de la seconde main. Plus de 1000 exposent mobilier et décoration vintage. On y trouve de tout, et quand les articles ne sont plus de première jeunesse, une négociation est possible, avec une remise pouvant dépasser les 50%. Enfin, qu'il pleuve ou qu'il vente, les adeptes de la chine arpentent brocantes et vide-greniers. Deux sites sont vos alliés pour l'activité du week-end (Vide-greniers et Brocabrac). Mais n'oubliez pas que la négociation fait partie du jeu...

### SAVOIR ÊTRE PATIENT

Le site Izidore est spécialisé dans la vente de mobilier d'occasion par des professionnels ou des particuliers. Cependant, les principales plateformes pour l'aménagement de votre intérieur demeurent LeBoncoin et eBay. Ce dernier propose, plusieurs fois par mois, des sélections thématiques d'objets, « réalisés par ses experts en fonction des tendances du moment, afin d'inspirer ses utilisateurs sur la décoration, le mobilier ou les objets de collection, quel que soit leur budget », commente la porte-parole d'eBay en France. Sabine Jouen, d'Irreville, dans l'Eure, qui a acquis une gazinière Smeg ainsi qu'une horloge comtoise sur Leboncoin, prône la patience. « Lorsque je cherche un article précis trop cher en neuf, j'actionne un système d'alerte qui me prévient lorsqu'il est disponible d'occasion et en bon état », explique-t-elle. Sur le marché de la seconde main également, il est parfois urgent d'attendre ! ♦

### Nos 5 conseils pour acheter vos meubles

#### 1 Définissez vos besoins.

Listez ce que vous souhaitez comme fonctions, style, forme, taille et couleurs de meubles.

#### 2 Évaluez bien l'espace

de la pièce disponible pour les objets à venir.

#### 3 Pour un achat en ligne,

demandez les

dimensions du mobilier que vous convoitez si elles ne sont pas indiquées, ainsi que plusieurs photos.

#### 4 En ligne toujours, soyez réactif.

Les bonnes affaires partent vite.

#### 5 Prévoyez le montant

du coup de peinture ou de la restauration que vous envisagez.

# Charges de copropriété

## ATTENTION, ELLES VONT EXPLOSER !

MAJORÉES DE PRÈS DE 4 %, EN MOYENNE, EN 2021, LES CHARGES DE COPROPRIÉTÉ PÈSENT LOURD. LES PROCHAINS MOIS S'ANNONCENT ENCORE PLUS DIFFICILES.

PAR **NATHALIE COULAUD** ILLUSTRATION **GILLES RAPAPORT**

Une dérive, une explosion: tels sont les noms inquiétants attribués aux charges de copropriété depuis quelques mois par les associations de copropriétaires comme par les syndicats. La flambée des coûts de l'énergie et des matières premières, mais aussi, dans certains cas, les hausses de salaires des employés dans les entreprises prestataires (qui les répercutent sur leurs clients, c'est-à-dire les copropriétés), pèsent lourdement sur les sommes payées pour assurer l'entretien courant des immeubles. Les charges de copropriété comprennent notamment le coût du chauffage collectif et de l'eau chaude sanitaire lorsque le bâtiment en est doté, celui de l'eau froide et de l'entretien de l'ascenseur, ou encore l'assurance de l'immeuble. Elles sont payées chaque trimestre par les copropriétaires en fonction de budgets prévisionnels votés en assemblée générale une fois par an et actualisés dès que les dépenses réelles sont enregistrées. Ces budgets, en progression constante ces dernières années, risquent désormais de grimper en flèche dans les prochains mois.

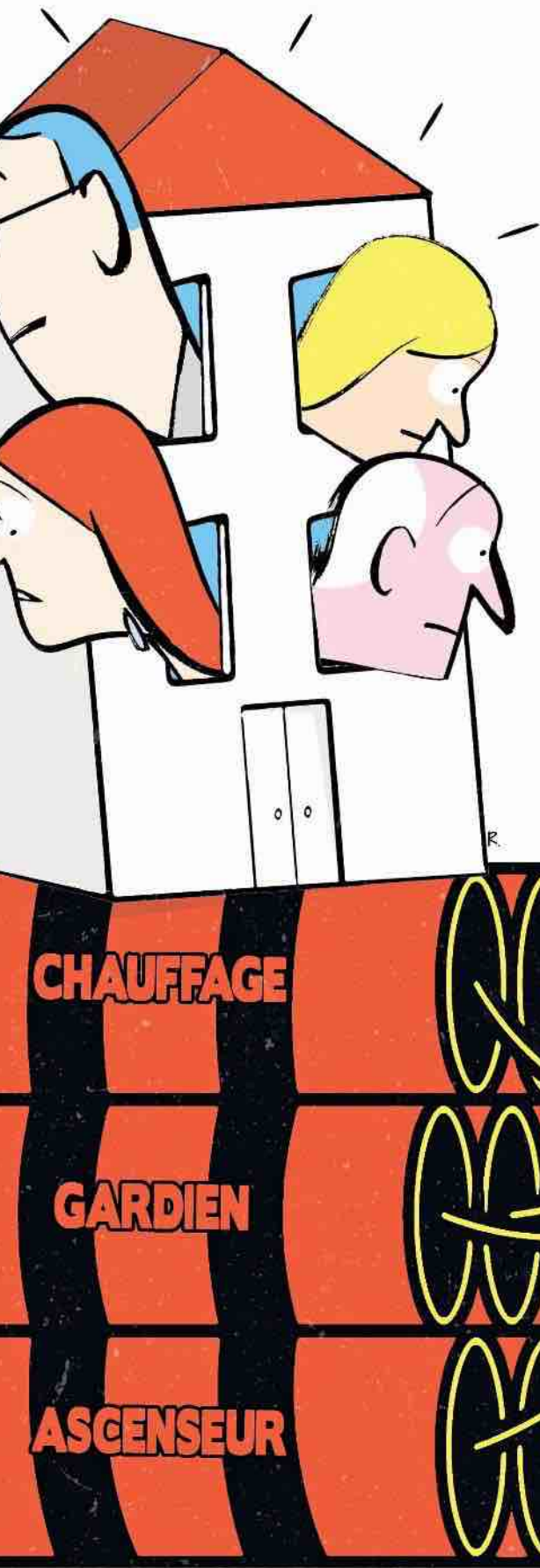
### HAUSSES À TOUS LES ÉTAGES

Les données disponibles, basées sur l'année 2021 (il est trop tôt pour avoir des éléments sur l'année 2022), montrent déjà une hausse significative. Selon l'observatoire de l'Association des responsables de copropriété (ARC), une des principales structures représentant les copropriétaires, les charges ont bondi de 3,9 % entre 2020 et 2021. Le prix des dépenses courantes par mètre carré habitable est passé de 43,70 € à 45,40 € par an. Le taux de 3,9 %

reflète une nette augmentation puisque, l'année précédente, une baisse de 2 % avait été enregistrée en raison d'un hiver doux ayant permis d'économiser sur le chauffage. Ainsi, pour un lot d'habitation de 60 m<sup>2</sup>, le coût moyen des charges courantes annuelles est passé de 2 622 € à 2 724 €, avec des appels de fonds trimestriels de 681 €, en moyenne, contre 655,50 € auparavant. La Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim) du Grand Paris, qui tient un observatoire s'appuyant sur les réponses apportées par 367 syndicats, estime même que la majoration des charges dans la capitale est beaucoup plus forte: elle atteindrait 6,9 % en 2021.

Cette situation génère de nombreuses difficultés. Outre la multiplication probable des impayés de charges désorganisant les copropriétés, ces dernières risquent de ne pas engager des travaux nécessaires. Or, petit à petit, les logements énergivores seront interdits à la location. Déjà, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, ceux consommant plus de 450 kWh/m<sup>2</sup>/an ne peuvent plus être reloués sans travaux. En 2025, les logements classés G (plus de 420 kWh/m<sup>2</sup>/an) dans le diagnostic de performance énergétique n'auront plus le droit d'être loués, puis viendra le tour des F en 2028 et des E en 2034. Construites majoritairement avant les années 1970 et accueillant l'essentiel du parc locatif privé, les copropriétés sont concernées au premier chef par ces dispositions. Or, les travaux d'isolation coûtent cher. Il faut compter environ 30 000 € par logement, selon les principales fédérations du bâtiment. Il est donc crucial de limiter la dérive des charges pour autoriser la réalisation de ces travaux.





## POSTES Lequel est le plus coûteux ?

### 26,65% Le chauffage

C'est, de loin, le premier poste de dépenses d'une copropriété.

### 18,3% Les frais d'entretien

### 17,62% Le coût du gardien

### 10,79% Les frais d'administration

Ils comprennent majoritairement les honoraires de syndic.

### 10,13% L'eau froide

### 5,51% L'assurance de l'immeuble

### 5,29% Les frais de fonctionnement des ascenseurs

### 2,42% L'électricité des parties communes (éclairage, ascenseur, digicode).

### 2,20% Les coûts liés au parking (notamment les portes automatiques).

### 1,10% Les impôts

Le poste affichant la croissance la plus forte est celui du chauffage, avec une hausse de 15,24%, ce qui fait passer la dépense de 10,50 €/m<sup>2</sup> à 12,10 €/m<sup>2</sup>. La

Fnaim du Grand Paris estime même que l'augmentation a été de 19,1%. « Mais les copropriétaires n'ont encore rien vu, car ce poste a véritablement explosé courant 2022. Cela va être pris en compte dans les budgets de 2023, qui gonflent considérablement. Certes, un bouclier a été mis en place par le gouvernement, avec une majoration de 15% au maximum, mais la copropriété paie ses factures d'abord et en bénéficie après », constate Olivier Safar, président du syndic de copropriété Gérard Safar. Et encore faut-il avoir fait les démarches administratives adéquates pour profiter du bouclier. Pour

l'électricité, la hausse est de 10%, dont 7% sur l'abonnement. Conséquence logique, le poste ascenseur affiche +10%. « L'explication tient également aux interventions de maintenance inopinées, qui nécessitent le changement de pièces provoquant des charges non budgétisées », indique l'observatoire de l'ARC. La hausse aurait pu être encore plus élevée, dans la mesure où de nombreuses copropriétés ont réduit les dépenses liées à la télalarme en remplaçant leurs abonnements téléphoniques par des systèmes GSM, moins coûteux. Par ailleurs, il semble que les rénovations d'ascenseurs effectuées ces dernières années n'aient pas permis de diminuer les frais d'intervention. L'effet aurait même été inverse... ♦



# LES PISTES À SUIVRE POUR LIMITER LA HAUSSE DES COÛTS

PLUSIEURS POSTES DE DÉPENSES DES COPROPRIÉTÉS, NOTAMMENT LES HONORAIRES DE SYNDIC, SONT EN HAUSSE. IL EXISTE TOUTEFOIS DES SOLUTIONS POUR MAÎTRISER LES CHARGES.

En prenant en compte l'inflation, le coût des honoraires de syndic aurait dû évoluer uniquement de 0,04 centime par mètre carré, à 3,04 €/m<sup>2</sup>. Or ce poste a augmenté de 10 centimes. « Les syndicats ont de gros problèmes de recrutement de gestionnaire, car le métier n'attire plus. Un tel personnel qualifié gagnait 50 000 € par an il y a encore quelques années, mais les recrutements s'effectuent désormais à 70 000 €. Les syndicats répercutent forcément la hausse sur leurs clients, et cela risque de continuer », prévient Francis Bourriaud, président de Syndicalur, conseil en copropriété.

## CERTAINES DÉPENSES NE CHANGENT PAS

En revanche, des postes demeurent stables, notamment les assurances des immeubles qui se maintiennent au coût moyen de 2,50 €/m<sup>2</sup>. Cette stagnation est sans doute liée à une mise en concurrence plus importante des contrats, réalisée notamment par les copropriétés adhérentes à l'ARC. La Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim) indique, elle, une augmentation significative de 5,7% sur ce poste. En 2023, quelle que soit la copropriété, il est fort possible que la situation évolue. En effet, comme pour la plupart des contrats, les assurances sont dotées de clauses de révision automatique des cotisations indexées sur des indices souvent connectés au secteur du bâtiment. Or, ces derniers ont connu de très fortes hausses en 2022. L'indice de révision des contrats d'assurance devrait donc dépasser 9%, auxquels il faudra ajouter les marges que souhaitent engranger les compagnies. Autre coût stable: celui du gardiennage d'immeuble, à 8 €/m<sup>2</sup>. Cela peut s'expliquer par le grand nombre de départs à la retraite de gardiens – les nouveaux venus ne touchant pas la prime d'ancienneté. De plus, le métier a bénéficié d'une revalorisation salariale importante il y a quelques années; les coûts avaient donc grimpé à ce moment-là. Enfin, ces derniers temps, une partie des copropriétés a remplacé le gardien par une société de ménage, moins chère.

Les charges liées à l'eau s'avèrent également stables, avec une moyenne située à 4,60 €/m<sup>2</sup> en 2021 contre 4,80 €/m<sup>2</sup> en 2020. Cela tient certainement au retour à la normale après le confinement. Les copropriétaires avaient, en effet, « surconsommé » de l'eau à leur domicile pendant cette période.

## SUR LE POSTE CHAUFFAGE, DES ÉCONOMIES SONT POSSIBLES

Le plus efficace est encore d'agir sur le chauffage et, pour cela, le plus simple consiste à moins chauffer ! Afin de convaincre les plus frileux, vous pouvez vous appuyer sur l'article R. 241-26 du Code de l'énergie. Il stipule que, dans les locaux à usage d'habitation, les limites supérieures de température sont fixées en moyenne à 19 °C dans l'ensemble des pièces d'un logement. Pour cela, il faut obtenir la pose de robinets thermostatiques sur les radiateurs. Il importe également que l'installation soit réglée



Le coût du gardiennage d'immeuble n'augmente pas.

correctement, ce qui n'est pas toujours évident et peut nécessiter plusieurs passages du chauffagiste, notamment en début de période de chauffe. Si ce réglage est bien effectué, l'économie peut atteindre jusqu'à 30 %. Le professionnel doit par ailleurs procéder à « l'équilibrage », afin que le confort soit équivalent à tous les étages. Il n'est pas censé laisser les radiateurs sans purge durant plusieurs années, et il convient aussi de lui imposer de « désembouer », c'est-à-dire d'enlever les impuretés (boues) contenues dans l'eau, car elles encrassent les installations et les empêchent de fonctionner.

Dans les immeubles où c'est techniquement possible, les frais de chauffage peuvent être individualisés, c'est-à-dire relevés avec un compteur en fonction de la consommation d'un appartement. Cela incite les occupants à l'économie. Autre action à mettre en place : faire clarifier le contrat de chauffage, qui s'avère bien souvent flou. Par exemple, le coût de la main-d'œuvre n'est pas précisé, et il n'y a pas de pénalité en cas d'engagements non tenus. De plus, les contrats contiennent fréquemment des formules de révision obscures ; il peut donc être intéressant de rencontrer le chauffagiste afin d'obtenir des explications. Enfin, pour réaliser de substantielles économies – susceptibles d'atteindre la moitié du poste de chauffage ! –, on songera à isoler l'immeuble. En copropriété, les murs représentent 30 % des déperditions de chaleur ; la ventilation, 24 % ; les fenêtres, 21 % ; la toiture, 9 % ; les ponts thermiques (endroits où les murs et les planchers se rejoignent), 9 % et les planchers bas, 7 %. En fonction du type d'isolation retenue, il est possible de diminuer les charges courantes d'un tiers, voire de moitié... Lorsque l'on réalise ce type de travaux, les aides publiques apportées par le dispositif Maprimerénov' copropriété peuvent être de 6 250 € par logement. La plateforme France-rénov.gouv.fr centralise toutes les informations utiles.

Indépendamment du chauffage, les immeubles sont dotés de multiples contrats, souvent conclus il y a longtemps et que personne ne regarde. Or ils coûtent



## TÉMOIGNAGE

**Émile Hagège** Directeur général  
de l'Association des responsables de copropriété (ARC)

### « Les syndicats n'ont pas intérêt à maîtriser les charges »

**S**i, en 2021 et 2022, on a assisté à une hausse des charges, en 2023, il s'agira d'une explosion... C'est inquiétant pour les copropriétaires.

Les indices contenus dans les contrats ont beaucoup augmenté avec l'inflation, qui concerne aussi bien les salaires que les matières premières. En outre, les copropriétés devront faire face à l'obligation des travaux de rénovation énergétique si elles ne veulent pas voir une partie des appartements interdits à la location, et donc dévalorisés. Il faut essayer de maîtriser les charges, mais les syndicats n'y ont pas

intérêt. Éviter la dérive passe par diverses actions, comme la mise en concurrence des prestataires et l'étude des propositions, ce qui prend du temps. Or, ce type de tâche est compris dans la gestion courante de l'immeuble et ne peut pas être facturé en supplément. Les syndicats laissent alors la situation en l'état, d'autant qu'ils font parfois travailler leurs filiales (assurances, maintenance...) et n'ont rien à gagner à faire jouer la concurrence. Le conseil syndical doit s'investir et tout mettre en œuvre pour qu'elle puisse s'opérer. Cela limitera les dégâts. »

cher, car ils augmentent automatiquement chaque année. Les entreprises en place depuis des années en font parfois de moins en moins, et la qualité du contrat se dégrade. Il n'est donc pas inutile de les remettre en concurrence de temps en temps. « Il faut faire attention à ne pas amoindrir la qualité en cherchant à tout prix le prestataire le moins cher. S'il est bon, il faut peut-être lui demander de faire un effort, et se contenter ensuite de ce qu'il propose », estime Francis Bourriaud. Certains contrats peuvent également être remplacés par une intervention ponctuelle, notamment sur l'entretien des vide-ordures ou des digicodes.

### L'ENTRETIEN DES ASCENSEURS, UN POINT À NE PAS NÉGLIGER

Parmi les contrats les plus importants il y a celui de l'ascenseur. Quand on lance une mise en concurrence, il faut savoir qu'il doit obligatoirement contenir une



**Remettre à plat certains contrats ou faire jouer la concurrence entre prestataires peut s'avérer utile**

→ visite toutes les six semaines, avec une vérification de la porte palière et des réglages. Les câbles doivent être examinés tous les six mois, la cuvette, nettoyée chaque année, et les parachutes (ces mâchoires en acier qui empêchent une descente trop rapide), vérifiés en même temps. Mieux vaut privilégier les contrats courts ou d'une durée moyenne, comme trois ans. En outre, il faut refuser un délai de résiliation supérieur à six mois. Il est également très important de bien regarder la clause précisant les modalités de dépannage et le délai dans lequel l'ascensoriste est tenu de se trouver sur place pour réparer. On indiquera, par exemple, qu'il devra intervenir dans un délai de quatre heures au maximum, et on fixera des pénalités en cas de non-respect de cette clause essentielle. Si les équipements sont immobilisés le temps qu'une pièce soit commandée ou pour toute autre raison, il est nécessaire que le contrat stipule de quelle manière le professionnel communiquera auprès de la copropriété.

Autre problème: lorsqu'une pièce se casse dans l'ascenseur, il est possible qu'elle ne soit pas incluse dans le contrat. Il importe donc d'anticiper. Les pièces à changer doivent être listées et faire l'objet d'un bordereau de prix signé en même temps que le contrat. Il est également utile de définir la vétusté. Car si une pièce s'avère défectueuse ou usée, elle peut être remplacée dans le cadre du contrat, mais si elle est vétuste, son remplacement demeure à la charge de



J.C. MOSCHETTI/REA

L'entretien de l'ascenseur passe par la définition de sa vétusté et l'anticipation.

la copropriété. Des auditeurs spécialisés comme A2C, Bureau Veritas ou Ascaudit peuvent vous aider à mener à bien toutes ces démarches.

### EAU, GARDIENNAGE : DES CHARGES À MAÎTRISER

Réparer les fuites, prévenir les dégâts des eaux ou éviter la surconsommation: l'eau représente également un enjeu de taille pour la réduction des charges, puisque c'est l'un des principaux postes de dépenses des copropriétés (coût moyen: 4,60 €/m²/an). Mais il s'agit d'un sujet délicat à prendre en main, car situé à plusieurs niveaux. De fait, si de l'eau est utilisée pour nettoyer et entretenir les parties communes de

## DONNÉES DISPONIBLES Pas d'observatoire officiel

À l'heure actuelle, il n'existe pas d'observatoire public officiel des charges de copropriété. Les principales données disponibles sont celles issues de l'Association des responsables de copropriété (ARC), qui analyse les comptes de quelque 4000 copropriétés adhérentes, dont 67% situées en Île-de-France.

La Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim) du Grand Paris dispose également de son observatoire des charges, avec les informations transmises par les 367 syndicats adhérents. Cependant, ces données ne sont pas entièrement représentatives: les copropriétés adhérentes à l'ARC font partie de celles généralement investies dans leur gestion.

Quant à la Fnaim, son observatoire est partiel puisqu'uniquement parisien. Autre difficulté: l'observatoire de l'ARC calcule les charges sur les mètres carrés habitables (l'intérieur des appartements), alors que la Fnaim se base sur les mètres carrés assurés (l'ensemble de l'immeuble). Le plus simple serait d'avoir un observatoire public, car l'Agence

nationale de l'habitat (Anah) tient le registre des copropriétés, réalisé à partir de l'immatriculation obligatoire de ces dernières. Elle détient donc leurs principales informations comptables, comme les budgets ou les impayés de charges. Mais, pour l'heure, compte tenu de la complexité que représente la création d'un tel outil, cela ne semble pas d'actualité.





l'immeuble, ou encore arroser les espaces verts, le gros de la consommation est enregistré dans chaque appartement, où les occupants ouvrent les robinets pour couvrir leurs besoins personnels quotidiens. La meilleure solution reste de poser des compteurs divisionnaires à la fois dans chaque appartement et dans les parties communes. Cela permet de mieux contrôler la consommation d'eau, mais aussi de s'assurer qu'il n'y a pas de fuites. Les contrats d'entretien passés par la copropriété avec un plombier sont à déconseiller, car souvent inefficaces et trop chers. Par contre, communiquer aux copropriétaires les coordonnées d'un professionnel réactif et aux tarifs raisonnables est toujours intéressant.

Si l'immeuble dispose d'un gardien, ses interventions ponctuelles peuvent également limiter les frais d'entretien. Au total, il faut compter 40 000 € par an charges comprises pour un gardien, et 30 000 € pour un employé d'immeuble. Mais leur contrat peut être organisé de façon à bien répondre aux besoins de la copropriété et à garantir son bon entretien. En accord avec le syndic de l'immeuble, et dans les règles fixées par la convention collective, il est possible de leur confier du petit bricolage de manière à éviter de recourir systématiquement à un artisan. Même chose pour le jardinage, dont une partie peut être assumée par le gardien ou l'employé d'immeuble. La réduction des charges est difficile à chiffrer, mais elle atteint souvent entre 5 et 10%.

### LE CONTRAT DU SYNDIC, TOUJOURS À EXAMINER DE PRÈS

Enfin, parmi les contrats de l'immeuble, l'un des plus importants est évidemment celui qui vous lie au syndic. Ce professionnel reçoit les fonds des copropriétaires, tient la comptabilité de l'immeuble et s'occupe de son entretien au quotidien. Première étape: s'assurer que toutes les tâches prévues sont bien incluses dans le contrat – le contenu en a été fixé par le décret n° 2015-342 du 26 mars 2015, il s'étend sur plus de 10 pages. Ainsi, une fois le document en main, il convient d'abord de vérifier que

## Charges moyennes pour un appartement de 60 m<sup>2</sup>

|                    | 2020<br>en €/an | 2021<br>en €/an |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| ASCENSEUR          | 132             | 144             |
| CHAUFFAGE          | 630             | 726             |
| PARKING            | 60              | 60              |
| EAU FROIDE         | 288             | 276             |
| HONORAIRES SYNDICS | 180             | 186             |
| FRAIS DE GESTION   | 108             | 108             |
| ASSURANCE          | 150             | 150             |
| GARDIEN            | 480             | 480             |
| ENTRETIEN          | 504             | 498             |
| ÉLECTRICITÉ        | 60              | 66              |
| IMPÔTS             | 30              | 30              |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2 622</b>    | <b>2 724</b>    |

Source : observatoire des charges de l'ARC, 2021.

le syndic propose bien le texte officiel... Certains cabinets y ajoutent, en effet, des clauses fantaisistes, ou encore enlèvent des éléments.

Par ailleurs, un contrat type prévoit en général des solutions pour alléger l'addition. Faites le point sur les besoins réels de l'immeuble et utilisez la possibilité d'ajuster certaines tâches. Vous pouvez ainsi négocier le nombre de visites de l'immeuble par le syndic, ou bien le nombre des réunions avec le conseil syndical – moins il y en a, moins les honoraires sont chers. Il est aussi envisageable de négocier la plage horaire à laquelle se tient l'assemblée générale: si elle se situe dans des heures ouvrables ou pas trop tard le soir, ce sera moins onéreux. Enfin, pour les petites copropriétés, vous pouvez dispenser le syndic de mettre à la disposition des copropriétaires l'extranet permettant de consulter les documents de la copropriété avec un accès différencié entre le conseil syndical et les copropriétaires. Autant de pistes à explorer! ♦

*Il faut faire le point sur les besoins réels de la copropriété et ne pas hésiter à ajuster certaines tâches du syndic*



**LU** POUR VOUS

## La France à l'épreuve des chocs

**L'ÉCONOMIE FRANÇAISE 2023 / OFCE / LA DÉCOUVERTE / COLLECTION REPÈRES / 11 €**



**D**epuis la pandémie de covid, notre économie encaisse de multiples chocs, dans un climat d'incertitudes géopolitiques conduisant à une baisse de la croissance, malgré les dispositifs budgétaires mis en place. Après avoir crû de 6,8% en 2021, rattrapant partiellement sa chute de 2020 (- 7,9%), le PIB français n'augmenterait que de 2,6% en 2022, et de 0,6% en 2023 – cela permettant d'échapper à la récession. Comme chaque année, l'Observatoire français des conjonctures économiques (OFCE) publie une analyse de la situation. Dirigée par Éric Heyer, elle porte

en particulier sur la politique du «quoi qu'il en coûte», avec le bouclier tarifaire destiné à faire face aux tensions dans le secteur de l'énergie et les aides d'État pour gérer l'inflation galopante. L'ouvrage met aussi en perspective la situation française avec celles des pays de l'UE comme au sein d'un système mondialisé. Après un bilan du premier quinquennat Macron, l'OFCE tente une prospective sur le second, en s'appuyant sur des données tangibles pour établir des scénarios sinon probables, du moins possibles. Une lecture enrichissante et accessible qui offre un peu de hauteur.



## Du renfort pour la justice de proximité

Lancée en 2021 par le garde des Sceaux pour désengorger les tribunaux, la fonction de «juriste assistant» semble avoir donné satisfaction. En 2023, 300 juristes supplémentaires seront recrutés, a annoncé Éric Dupond-Moretti. Le ministre de la Justice souhaite également compléter le dispositif par la création de postes «d'attachés de justice». Ces derniers pourront, après trois ans d'exercice et grâce à une passerelle dédiée, intégrer l'École nationale de la magistrature (ENM) puis la communauté judiciaire. Il faudra juger à l'usage...



**VU** POUR VOUS

## L'Europe et le grand âge

**DOCUMENTAIRE EN REPLAY / ARTE INFO PLUS / ARTE / 10 MIN**

**C**e documentaire de la journaliste Philomène Bon nous montre comment, en Europe, la question des seniors est traitée via des initiatives locales, sans vision globale. Dans le Nord (Pays-Bas, Danemark...), on mise sur un esprit solidaire intergénérationnel. Dans le Sud (Italie, Espagne...), plutôt que les maisons de retraite, on préfère les aides à domicile – mais ce sont souvent des femmes venues de pays de l'Est ou d'Amérique latine, très mal rémunérées et sur-sollicitées par les familles. L'association

Old'Up, créée en 2008 par Marie-Françoise Fuchs, réfléchit à ces problématiques sans se laisser imposer une vision stéréotypée de la vieillesse. À l'heure où les seniors sont de plus en plus nombreux en France, quel système adopter? Le film revient sur la consultation parlementaire de Victor Castanet, auteur du livre *Les fossoyeurs* portant sur les établissements pour personnes âgées dépendantes et l'échec du système de contrôle de santé français. Avant de conclure avec



Claude Martin, sociologue et directeur du Programme prioritaire sur l'autonomie réclamé par le gouvernement. Pour ce spécialiste, il faudrait conjuguer toutes les formes de soutien – assurances obligatoires ou volontaires, aides de l'État, etc. – afin de financer le grand âge. Un sujet ô combien d'actualité!

➔ [Arte.tv/fr/videos/109460-068-A/comment-l-europe-s-occupe-de-ses-seniors](https://arte.tv/fr/videos/109460-068-A/comment-l-europe-s-occupe-de-ses-seniors).

# Prenez plaisir à réussir votre jardin !

**Maîtrisez gestes, pratiques et techniques aussi naturels qu'efficaces pour faire croître et embellir toutes vos plantes.**

**Faites les choix les plus adaptés à votre jardin grâce à plus de 250 plantes passées à la loupe.**

**Contrez nuisibles et maladies naturellement en privilégiant les actions de préventions et les solutions maison.**

**Réussissez votre jardin en respectant l'environnement et en préservant la biodiversité et les équilibres naturels.**



**EXCLUSIF**

**Un ouvrage  
UFC-Que Choisir**

**30€**

+ frais de traitement  
et d'envoi

- 432 pages
- Un livre au format 19 x 25 cm
- De nombreuses photos en couleur

**Le compagnon  
indispensable  
de votre jardin !**

## OFFRE DÉCOUVERTE

**BON DE COMMANDE** à compléter et à renvoyer sans argent à : Que Choisir Édition - Service clients - 45, avenue du Général-Leclerc - 60643 Chantilly Cedex

☐ **OUI, je souhaite commander l'ouvrage**  
**GUIDE PRATIQUE DU JARDINAGE AU NATUREL**  
(432 pages, format 19 x 25 cm).

• **J'EN PROFITE DÈS AUJOURD'HUI :**  
30 € + 6,95 € de frais de traitement et d'envoi,  
soit un **total de 36,95 €**.

• **RIEN À PAYER MAINTENANT**  
Je n'envoie pas d'argent aujourd'hui.  
Je recevrai ma facture avec mon ouvrage.

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

Signature

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

☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : N° : \_\_\_\_\_ Rue : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Offre valable en France métropolitaine jusqu'au 31/12/2023.

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

**Profitez d'un  
beau jardin  
100% naturel**



# RÉDUISEZ VOTRE FACTURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ



## Trouvez le meilleur contrat

Grâce à **notre comparateur  
des fournisseurs** de gaz  
et d'électricité, repérez l'offre  
la plus économique !

**[Ufcqc.link/energie170](https://ufcqc.link/energie170)**

**Un  
service  
gratuit !**

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



UNION FÉDÉRALE  
DES CONSOMMATEURS  
- QUE CHOISIR