

# QUE

# CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT  
• SANS PUBLICITÉ

## TESTS LABO

- **TONDEUSES  
ROBOTS**
- **PRODUITS  
DÉMAQUILLANTS**
- **LOGICIELS DE  
SAUVEGARDE**
- **DÉTACHANTS  
TEXTILES**



**Billets TGV**  
**De 0,10 à**  
**0,36 € le km**

L 12260 - 623 - F: 4,80 € - RD



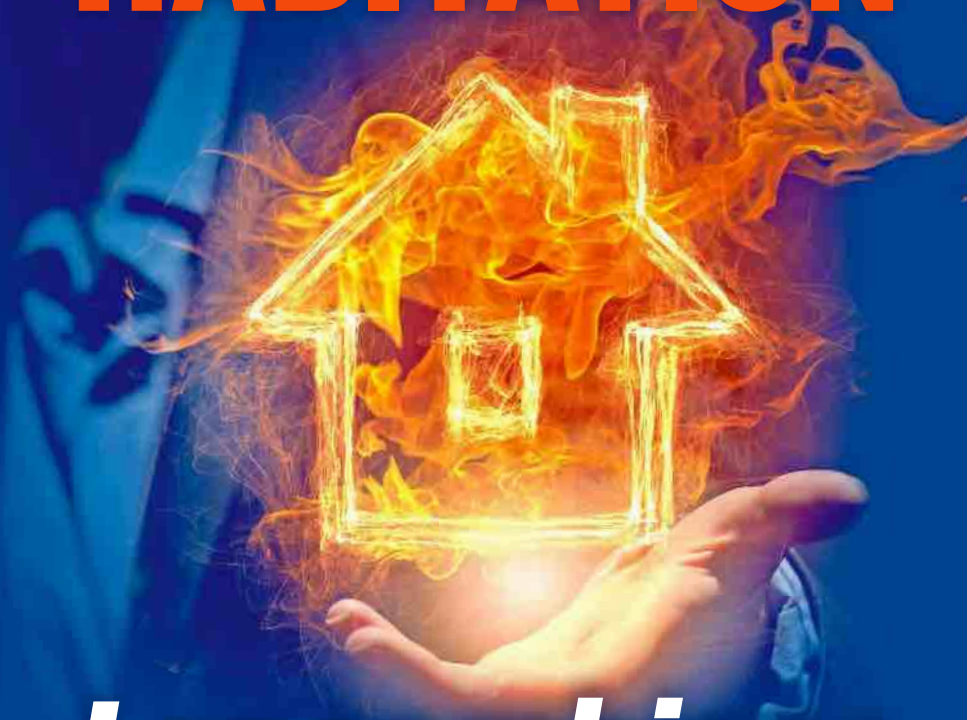
DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF

## Fruits et légumes

### *Le bio moins cher en circuit court*



# SINISTRES HABITATION



## *Les combines des assureurs*

**NOS CONSEILS POUR  
ÊTRE MIEUX INDEMNISÉ**

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



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

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1<sup>re</sup> association de consommateurs de France.

### ► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 140 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

### ► LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

### ► L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

### ► L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

### ► L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

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



RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
0143 48 55 48. [quechoisir@quechoisir.org](mailto:quechoisir@quechoisir.org)

Yves Martin, Éliane Oudin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanlard • **Documentation** : Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** : Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey • **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (directeur), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Marine Perier-Dulhoste, Ingrid Stiemer • **JURIDIQUE** : Raphaël Bartlomé (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric • **ADMINISTRATION** : Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Dominique Sarmiento Lopez, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghoslan (directeur) • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Linissa Nait Mouloud • **DIFFUSION/PROMOTION** : Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manquellie, Élodie One, Steven Phommahinh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle • **Courrier** : Brigitte Bouttier, Hortense Rossi • **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** : Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Estelle Chambet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Jade Legrand, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marendia, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements** : Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 0155 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 46 € ; 1 an + 4 hors-séries : 64 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € • **UFC-QUE CHOISIR** : Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Président** : Alain Bazot – **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marie-Amandine Stévenin – **Trésorier** : Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint** : Arnaud Lajugie – **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Odette Mairey, Anne Morin, Alain Prou, Marie-Christine Radenne, Alain Sanitas, Marina Secall-Bersinger ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby** : Olivier Andraudt, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevallard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Matthieu Robin, Maria Roubtsova • **Action politique** : Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives** : Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillem, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelon • **IMPRESSION** : RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « Édition » déposée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



14

**Assurance habitation**  
Des experts sous influence

**ZONE ROUGE**



24

**Nappes et rivières**  
La France manque d'eau

34

**Sauvegarde en ligne**  
Stockez facilement vos documents

**LABO Q&C**



50

**Tarifs SNCF**  
Moins c'est long, plus c'est cher



## INFO EXPRESS

**Toute la consommation** en bref

4



## AUSSI UNE ASSOCIATION

**Le billet** d'Alain Bazot et les actions nationales

10

**Les associations locales** et leurs actions

12



## ZONE ROUGE

**Assurance habitation** • Des experts sous influence

14



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

**Travaux à domicile** • Vraiment sans scrupules

22



## ALERTE

**Nappes et rivières** • La France manque d'eau

24

**Curcuma, acérولا...** • Méfiez-vous des extraits

30

**Inflation** • La viticulture tringue

32



## LABO Q&C

### Sauvegarde en ligne

• Stockez facilement vos documents

34

**Fers à repasser** • Qué Calor !

38

**Détachants textiles**

• Ils laissent des traces

40

**Produits démaquillants**

• Des lotions, des cotons, des questions

43

**Tondeuses robots** • Comme sur des roulettes

46

**Brosses à dents électriques** • Faut pas carier !

48

**Testé ailleurs**

49



## DÉCRYPTAGE

**Tarifs SNCF** • Moins c'est long, plus c'est cher

50

**Pompes à chaleur**

• Les conflits entre voisins explosent

54

**Fruits et légumes**

• Meilleur marché en circuit court ?

57



## FORUM

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

60



## TOUT S'EXPLIQUE

**Smartphones** • LeSim en 5 questions

64

**Obsèques** • Des contrats pour prévoir

65

**Emballages** • Petits pots... grosses conséquences

65

## DÉSABONNEMENT

**Bientôt moins galère ?**

66

Le numéro 622 de *Que Choisir* a été tiré à 470 000 exemplaires.

**CRÉDITS DE COUVERTURE**  
X. LEOTY/ SUD OUEST-MAXPPP  
S.A. KHAKIMULI/ADOBE STOCK  
N. SCHMIDT/ADOBE STOCK



ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

## ALIMENTATION

## Nouveau label antigaspi

Et un de plus ! Un nouveau label antigaspi apparaîtra progressivement en supermarchés, chez les grossistes et dans les commerces de bouche (boulangeries, primeurs, fromageries, boucheries, etc.). Lancé par le ministère de la Transition écologique, ce logo « *distinguer[a] les acteurs de la chaîne alimentaire engagés* » dans la réduction du gaspillage alimentaire. Prévu dans la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite Agéc) de 2020, il doit encourager les enseignes alimentaires et tous les

établissements de restauration (cantines scolaires, hôpitaux, restaurants, etc.) à limiter le gâchis. La France a fixé un objectif de réduction du gaspillage de 50 % dans les prochaines années – à échéance 2025 pour les grandes surfaces et la restauration collective, et d'ici à 2030 concernant la restauration privée, la production, la transformation et le grand public. C'est indispensable : en 2020, sur notre territoire, près de 9 millions de tonnes de nourriture ont fini à la poubelle tout au long de la chaîne alimentaire, selon Eurostat. ♦



## BOUTEILLES EN PLASTIQUE

## Quelle absurdité !

Si *Que Choisir* réalisait un micro-trottoir sur la consigne, il y a fort à parier qu'elle serait associée aux bouteilles en verre que l'on dépose pour qu'elles soient lavées et réutilisées. L'enjeu est différent pour celles en plastique. Compte tenu du matériau, il est impossible de les réemployer. Les communes les collectent depuis longtemps dans la poubelle jaune ou les conteneurs dédiés aux emballages et aux papiers. Leurs centres de tri les récupèrent et les compactent en ballots, qu'ils vendent aux recycleurs. C'est la ressource

triée qui rapporte le plus aux collectivités locales, le polyéthylène téréphtalate (PET) transparent recyclé étant très recherché des industriels. Les priver de cette manne avec la consigne alourdirait le coût de gestion des déchets ménagers. Les collectivités se verraient contraintes d'augmenter le montant de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) qui pèse sur les ménages. Le gouvernement a pourtant mis la consigne des bouteilles en plastique au menu de la concertation en cours sur les mesures de la loi antigaspillage... De son côté, la Belgique atteint un taux de valorisation de 88 % des bouteilles en plastique sans consigne. Les associations d'élus font bloc pour refuser ce projet. Les contribuables locaux, eux, subiraient la hausse de la TEOM sans rien gagner, puisque les centimes récupérés ne feraient, au mieux, que compenser la hausse du prix des bouteilles, celui-ci incluant le coût de la consigne. ♦



## Les profiteurs

Une affiche est placardée sur la porte d'un restaurant parisien : « *Fermeture exceptionnelle. Prix du gaz x4.* » Comme beaucoup d'autres commerces ou petites entreprises, cet établissement est mis en péril par la flambée du coût de l'énergie. Après le covid, la guerre en Ukraine a brouillé les cartes de notre économie. Or, ce conflit a parfois bon dos. Si son impact sur le tarif du gaz ne peut pas être nié – la Russie, l'autre belligérant, étant l'un des plus importants fournisseurs mondiaux –, il est moins évident, voire inexistant dans d'autres secteurs. Souvenez-vous, par exemple, de la pénurie de moutarde. L'invasion russe avait vite été accusée d'en être la cause. Avant que l'on regarde du côté du Canada, gros producteur de graines de moutarde. La récolte y avait été catastrophique en raison de la sécheresse. La même musique s'est récemment fait entendre : le prix des bouteilles destinées à la filière

## Le conflit ukrainien a parfois bon dos

viticole a augmenté de 20 % en quelques mois. La faute à l'Ukraine, qu'ils disent ! Or, comme le révèle notre article (lire p. 32), seules deux usines installées sur son sol en fabriquent. Leur arrêt ne suffit sûrement pas pour que les cours s'affolent. Sans doute faut-il plutôt y voir la main d'opportunistes ou de spéculateurs... Toute guerre engendre ses profiteurs ; d'autres masques ne manqueront pas de tomber. Tous les ans, d'octobre à février, les industriels et la grande distribution négocient les tarifs. Une comédie où chacun se renvoie la balle afin de justifier les hausses, ensuite appliquées en magasin. En cette période d'inflation galopante, les acteurs ont « surjoué ». Gageons que les uns et les autres ont su bien défendre leurs marges tout en se donnant le beau rôle. On pense notamment aux E.Leclerc, Carrefour ou encore Intermarché qui revêtent leur costume de chevalier blanc du pouvoir d'achat avec leurs « paniers de produits à prix coûtant ». Mais ne nous méprenons pas : dans cette pièce de boulevard, c'est bien le consommateur, le dindon de la farce. ♦



## MAPRIMERÉNOV'

### Un site qui plante

Grâce à l'attribution d'aides financières aux consommateurs s'engageant à réaliser des travaux d'économie d'énergie, le site MaPrimeRénov' devait permettre de lancer le grand chantier de la rénovation énergétique des logements. Or, depuis ses débuts, voilà trois ans, *Que Choisir* reçoit fréquemment des témoignages de particuliers désespérés, qui n'ont toujours pas touché leur subvention. Les bugs sont multiples, amplifiés par les arnaques conduisant l'Agence nationale de l'habitat (Anah), responsable du dispositif, à augmenter les contrôles, ce qui retarde encore le versement des primes. Une pétition publiée sur Internet frôle les 13 000 signatures (mi-mars), sans aucune publicité. Elle dénonce, avec raison, une plateforme « qui plante presque constamment et empêche de fournir les pièces exigées », « des conseillers téléphoniques qui ne maîtrisent pas leur sujet » et « des erreurs dans la gestion des dossiers ». Les difficultés n'ont jamais cessé et sont tellement sérieuses que la Défenseure des droits s'en est saisie, déplorant, au mois d'octobre dernier, « les graves

dysfonctionnements techniques récurrents » depuis la création du site (QC n° 619, p. 6). Elle exigeait que l'Anah remédie à la situation dans les trois mois.

#### Paralysie totale courant février

Au lieu de cela, le site Internet a connu une paralysie totale courant février, des usagers tombant sur le message « A processing error has occurred

[Une erreur de traitement s'est produite] ». Le ministre de la Transition écologique, Christophe Béchu, s'est aussitôt engagé à de nouvelles améliorations, et a assuré que seuls 2 % des dossiers posaient problème. Il a également précisé que « les délais moyens [étaient] de cinq semaines, deux semaines pour la demande de subvention, trois semaines pour le paiement ».

Les bénéficiaires qui attendent toujours de percevoir l'aide promise apprécieront... Surtout, après trois années de mise en échec sur des progrès régulièrement annoncés, *Que Choisir* doute fort que l'Anah soit en capacité de verser MaPrimeRénov' à tous les ménages qui y ont droit. ♦

### Succession d'anomalies depuis trois ans

## ÉLECTRICITÉ « COLLECTIVE »

### Des factures en baisse

À Cabriès-Calas, dans les Bouches-du-Rhône, la pose de panneaux photovoltaïques fait des heureux. Installés dans le cadre d'un projet d'autoconsommation collective lancé par la start-up SerenySun Energies, ils ont couvert 36 % des besoins en électricité de ses 70 adhérents en 2022, qui ont donc réalisé une belle économie sur leur facture. Il s'agit non seulement de particuliers, mais aussi de commerçants, d'un groupe scolaire et d'une maison de retraite. Une diversité d'acteurs qui ne consomment pas d'électricité tous aux mêmes moments.

À titre d'exemple, le groupe scolaire est fermé le mercredi, le week-end et pendant les vacances scolaires, autant de périodes durant lesquelles sa production d'énergie alimente



d'autres bénéficiaires. Grâce à ces « profils » différents et cette mixité des usages, les 276 mégawattheures produits sur place y ont été intégralement consommés. Pour une première année de fonctionnement, le succès est total. Le modèle économique de l'opération repose sur un financement qui recourt aux citoyens, aux collectivités locales impliquées et à l'emprunt bancaire. Ses revenus proviennent de la vente de l'électricité produite aux participants. D'autres modèles d'autoconsommation collective s'appuyant sur la production de panneaux photovoltaïques (QC n° 607) existent toutefois.

## CRÉDIT IMMOBILIER

### Prêt partiel, annulation possible

**S**i un organisme financier refuse d'accorder l'intégralité de la somme demandée par l'acheteur d'un bien immobilier, ce dernier est libre de poursuivre la transaction ou d'y renoncer. La Cour de cassation en a jugé ainsi le 14 décembre 2022. Des acquéreurs avaient sollicité un prêt conforme aux caractéristiques définies dans la promesse de vente. Or, le montant octroyé par la banque s'était avéré inférieur à celui indiqué dans l'acte notarié. La haute juridiction en conclut que la condition suspensive qui subordonne la réalisation de la vente à l'obtention

de l'emprunt doit jouer totalement dans ce cas. Concernant l'affaire jugée en l'espèce, sur les 414 000 € de crédit requis par le couple, l'établissement lui avait finalement accordé 407 000 €, soit seulement 7 000 € de moins. Si on suit la logique de la Cour de cassation, il en va de même quand la différence se limite à 100 € ou 10 €. Le choix de conclure ou non la vente incombe donc entièrement à l'acheteur. C'est à lui de déterminer s'il veut aller de l'avant avec un financement réduit (en complétant pour atteindre la somme annoncée dans la promesse de vente) ou s'il dit stop. Le vendeur, lui, doit accepter la décision de l'acquéreur, que ce dernier se rétracte (même si l'écart entre prix de vente et montant de l'emprunt est très faible) ou qu'il continue, avec le risque qu'il ait du mal à réunir l'argent nécessaire. ♦

**L'acheteur est libre de poursuivre ou non la transaction**

## INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE

### Soigner les profits d'abord

**P**our justifier les prix élevés de ses produits, Big Pharma évoque souvent son investissement dans la recherche et le développement (R & D), forcément long et coûteux. Une analyse récemment publiée dans le *British Medical Journal (BMJ)* démontre l'hypocrisie du discours. Même si elles progressent, les activités de R & D des 15 plus grosses firmes pharmaceutiques pèsent toujours moins financièrement que leurs dépenses de marketing, de publicité et de fonctionnement. Plusieurs tendances sont à l'œuvre : le rachat de leurs propres actions afin de faire monter les dividendes, l'acquisition de sociétés ayant développé des remèdes prometteurs, ou encore l'exploitation de découvertes faites grâce à de l'argent public. En clair, le secteur est régi par une logique de profit maximal plutôt qu'industrielle. Le résultat ? La plupart des nouveaux médicaments revendiquant actuellement

une mise sur le marché apportent peu de bénéfices par rapport aux molécules existantes, pour un prix toujours plus haut. C'est le cas des anticancéreux : les traitements proposés aujourd'hui n'améliorent qu'à la marge l'espérance ou la qualité de vie, mais coûtent toujours cher à la solidarité nationale... ♦



**Les nouveaux médicaments proposés apportent peu d'améliorations mais coûtent toujours plus cher.**

OLSSON/ALTOPRESS-ANDIA

## ONGLERIES

### Gare aux UV

**Q**uand on se fait vernir les ongles dans une ongleserie, il arrive que les produits appliqués (ongles en gel ou vernis semi-permanents) soient séchés en plaçant le bout des doigts sous une lampe à UV. Une équipe de chercheurs a exposé des cellules sous ce type d'appareil et montré que cette irradiation provoquait des mutations



INGRAM/PNS

semblables à celles constatées lors de la survenue d'un cancer de la peau. Si le risque en conditions réelles reste à confirmer, cette étude donne l'occasion de rappeler que les ultraviolets sont un des premiers facteurs d'apparition de ce cancer, dont le nombre de cas explose. Et de souligner qu'un mélanome sous l'ongle, cela existe. À la moindre tache suspecte et persistante, il convient de consulter.





**L'escroc  
poussait  
le bouchon  
trop loin**

## ARNAQUE

### Quand on force sur la bouteille

**L'**escroquerie liée à la vente de vin à domicile existe depuis longtemps. Toutefois, comme toute arnaque, elle connaît de nouvelles variantes... et montre que l'imagination des aigrefins est sans limites. Catherine V., retraitée, vit à Courbevoie (92), en banlieue parisienne. De retour à son domicile, elle trouve un carton de six bouteilles de vin. C'est son mari qui l'a réceptionné. Elle lui demande des explications, mais il est incapable de lui en fournir car il perd la mémoire. Hypothèse la plus plausible : monsieur a répondu aux sollicitations d'un démarcheur. Qui lui a livré dans la foulée le vin. Catherine constate cependant qu'il n'y a ni facture ni bon de livraison. Elle descend le colis à la cave et finit par l'oublier. Jusqu'au jour où

elle reçoit un appel téléphonique pour le moins curieux. « Bonjour, c'est le commissariat de Courbevoie », lui affirme un individu dénommé Lavoisier. La retraitée raconte la suite : « Il m'a annoncé que nous devons une somme impayée à monsieur Roussel, faute de quoi nous serions passibles du tribunal. » Catherine ne se démonte pas. Elle indique qu'elle va passer au commissariat afin d'éclaircir la situation. Son interlocuteur lui réplique : « Surtout pas, car ce serait la garde à vue. » La retraitée est ensuite contactée par monsieur Roussel. « Il m'a

intimé de lui verser 580 € pour les six bouteilles de saint-émilion qui nous avaient été apportées, poursuit-elle. Il fallait que je dépose dans une agence MoneyGram [transfert rapide d'argent] cette somme en espèces, qui serait envoyée au Maroc à un certain monsieur Mouketo. Quand j'ai réclamé une facture, le soi-disant monsieur Roussel m'a assuré qu'il la donnerait une fois le règlement effectué. » Elle ne bouge pas. Ce n'est pas terminé. Dans les jours qui suivent, trois avocats – enfin, c'est ce qu'ils prétendent être – téléphonent successivement à Catherine. Le dernier lui dit : « Rendez-vous demain au tribunal », sans pour autant préciser lequel. Catherine prend alors attache avec le commissariat de Courbevoie, le vrai. Qui

l'informe que tout est bidon. Pas question de verser le moindre centime, d'autant qu'elle découvre que les fameuses bouteilles coûtent 9,99 € l'unité chez Lidl. Les escrocs insistent. Nouveau coup de fil menaçant d'un « avocat » : « Ça va vraiment finir au tribunal. » Catherine ne se démonte pas. « D'accord, mais vous risquez d'avoir de gros ennuis si on y va », rétorque-t-elle. Fin de la partie. Quant aux bouteilles de vin vendues au prix de grands crus, elles continuent à dormir à la cave. Et peut-être se bonifieront-elles avec le temps... ♦

**Le vin livré  
n'avait rien  
à voir avec  
un grand cru**

## CIGARETTES ÉLECTRONIQUES

### Attention aux bébés

**D'**après l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), les bambins sont les premières victimes d'intoxication au liquide de vapotage des cigarettes électroniques. Elle a analysé les 919 appels reçus à ce sujet par les centres antipoisons entre mi-2019 et fin 2020. Les petits de moins de quatre ans constituent la moitié des cas signalés. Heureusement, ils sont sans gravité : sur cette période de 18 mois, un seul enfant a dû être conduit aux urgences pour tachycardie, et en est ressorti quelques heures plus tard sans séquelles. Attention également au risque de confusion avec les flacons de collyre, surtout chez les personnes âgées : 17 % des expositions étaient des instillations oculaires accidentelles.

## CHIENS ET CHATS

### Pas de médicaments pour humains !

**V**otre chat s'est blessé, il a mal, mais votre véto est injoignable. Pourquoi ne pas lui faire avaler un peu d'aspirine ou de paracétamol ? Parce que cela pourrait le tuer ! L'Agence nationale de sécurité sanitaire a publié une mise en garde en ce sens, alertant sur le danger à donner les médicaments des humains aux animaux de compagnie. L'agence explique que le risque existe même si l'on adapte la dose au poids. Selon les principes actifs, soit les animaux n'ont pas, ou presque pas, d'enzymes permettant de les dégrader, soit ces molécules provoquent chez eux des troubles digestifs, rénaux ou neurologiques. Des cas d'intoxications sont régulièrement constatés, y compris avec des anxiolytiques ou des antidépresseurs ! Un médicament destiné à l'humain ne peut s'envisager que si un vétérinaire l'a prescrit.



## INDEXIA (EX-SFAM)

# Que Choisir défend les victimes

**D**epuis 2017, des milliers de particuliers ont découvert, sur leurs comptes bancaires, des prélèvements indus de la Société française d'assurance multimédia (SFAM), mais aussi d'autres entreprises telles que Foriou, Cyrana, Serena ou Hubsid. Certaines personnes en dénombrent jusqu'à cinq par mois, pour un montant pouvant dépasser 100 €. Et il n'est pas rare que ces ponctions aient débuté il y a plusieurs années, avec un préjudice total de plusieurs milliers d'euros parfois. Tous ces consommateurs ont souscrit un contrat auprès de la SFAM, renommée voilà quelques mois Indexia. Dans la majorité des cas, le service leur a été présenté, à l'occasion d'un achat en magasin (Fnac, Hubsid Store ou autre), comme une banale offre découverte, alors qu'elle cachait cinq contrats payants. Des clients ont eu le plus grand mal à mettre fin à ces prélèvements, voire n'y sont jamais parvenus. Ceux qui les ont vus se multiplier et augmenter s'avèrent également nombreux.

Face à ces pratiques commerciales trompeuses, l'UFC-Que Choisir a dénoncé les procédés, sensibilisé les consommateurs et saisi les autorités. Une plainte a aussi été déposée. Elle devrait aboutir à un procès d'ici à l'été. Surtout, l'association a donné aux victimes des outils afin de les aider à recouvrer leur argent. Beaucoup ont déjà été remboursées, mais des milliers d'autres attendent. Si vous avez affaire à la SFAM, vous disposez de plusieurs moyens d'action selon votre situation. S'agissant des préjudices survenus avant le 1<sup>er</sup> août 2020, le plus simple est de vous constituer partie civile, pour faire valoir vos droits lors du procès. Les sommes indûment débitées à partir du 1<sup>er</sup> août 2020, non couvertes par la procédure judiciaire, peuvent, elles, être récupérées par d'autres biais. Vous êtes concerné ? Consultez l'outil mis en ligne sur notre site, à l'adresse suivante : [Ufcqc.link/SFAM623](https://ufcqc.link/SFAM623). Il vous indiquera la meilleure façon d'agir. Toujours sur [Quechoisir.org](https://Quechoisir.org), n'hésitez pas à consulter nos questions-réponses sur le procès à venir. ♦



Faites valoir vos droits !

N. GUYONNET/HANS LUCAS-APP

## CERTIFICATS DE DÉCÈS

# Des infirmiers à la rescousse

**M**ême les délais d'obtention d'un certificat de décès s'allongent dans les déserts médicaux. Seul un médecin (même retraité) a le droit de le signer et de le délivrer, afin d'ouvrir la voie aux démarches administratives

de l'entourage. Pour réduire l'attente, la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2023 prévoit d'autoriser les infirmiers à constater les décès. Il s'agirait d'une expérimentation dans six régions restant à déterminer. ♦



## JO PARIS 2024

# Les prix battent des records

**E**nvie d'assister à des épreuves des Jeux olympiques de Paris, en 2024 ? Vous avez jusqu'au 20 avril si vous souhaitez vous inscrire au tirage au sort pour la vente de billets à l'unité sur [Tickets.paris2024.org](https://Tickets.paris2024.org). Les heureux élus pourront acheter uniquement ce qui leur plaît, sans avoir à composer de packs avec des sports qu'ils apprécient peu, comme cela a été le cas pendant la première phase de vente. Les prix, par contre, restent identiques. S'agissant des disciplines les plus populaires, ils atteignent même des sommets ! Aller à une finale d'athlétisme coûtera 85 € minimum (places rares et avec peu de visibilité) et jusqu'à 690 €, si l'on s'en tient aux tarifs en cours. Mais ceux des finales du 100 mètres, par exemple, pas encore communiqués, seront supérieurs. Idem pour la gymnastique où, hormis quelques places mal situées à 24 €, le ticket d'entrée s'élève à 95 € pour des qualifications.

## ERRATUM

### #PONCTUALITÉ SNCF

Dans Les stats de *Que Choisir* du mois dernier (QC n° 622, p. 9) et sur le site [Quechoisir.org](https://Quechoisir.org), les taux de satisfaction des usagers sur la ponctualité de la SNCF ont été inversés entre les TGV inOui et les trains Ouigo : ils s'élèvent respectivement à 70 % et 68 %, et non à 68 % et 70 % comme indiqué par erreur.



## NOUVEAUX OGM

### Certains seront exemptés d'étiquetage

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a effectué un revirement à 180° sur les OGM. Dans un arrêt du 7 février 2023, elle estime que ceux obtenus par mutagenèse aléatoire in vitro<sup>(1)</sup> peuvent s'affranchir de la réglementation européenne en vigueur depuis 2001. Cet arrêt contredit partiellement le précédent, datant de 2018, selon lequel cette technique de modification des gènes et les autres nouvelles méthodes d'amélioration des plantes (dites NBT, pour *New Breeding Techniques*) étaient soumises aux mêmes restrictions que les OGM classiques. Une décision qui avait provoqué le mécontentement des pro-OGM (semenciers, fabricants de pesticides...). Se rendant à leurs arguments, la CJUE considère désormais que la mutagenèse aléatoire in vitro est « *traditionnellement utilisée* » depuis longtemps et que sa « *sécurité est*

avérée ». Les organismes en étant issus seront donc exemptés d'étiquetage au consommateur, au grand dam des pourfendeurs des OGM. Les NBT, elles, ne sont pas encore autorisées dans l'UE, mais la réglementation OGM doit être révisée cette année. ♦

(1) Cela consiste à exposer des cellules d'un organisme à un agent chimique pour provoquer des mutations aléatoires.



S. BIGOT/ANDIA

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

### Escrocs au tribunal

BDPA Rénovation a écumé, durant plusieurs années, la Haute-Vienne, la Dordogne, l'Allier, le Lot, la Gironde, le Loir-et-Cher et l'Eure-et-Loir. L'entreprise y démarchait les propriétaires de maison d'un certain âge en se présentant comme un « *organisme de contrôle de l'amélioration de l'habitat* ». Il s'agissait, en fait, de vendre des travaux de rénovation et d'isolation. Les commerciaux faisaient croire qu'ils étaient obligatoires à

l'aide de documents mensongers (lire aussi p. 22). Le parquet de Limoges (87) a ouvert une enquête en septembre 2021. Au total, 227 victimes ont déposé plainte, pour un préjudice évalué à 1,7 million d'euros. Le 23 février, à l'issue de leur garde à vue, les directeurs des huit agences BDPA Rénovation ont été placés sous contrôle judiciaire. Leur procès se tiendra, en juillet, pour « *escroquerie en bande organisée, pratique commerciale trompeuse ou agressive, abus de biens sociaux* » et même « *direction d'une société malgré une interdiction judiciaire, trois des huit dirigeants mis en cause disposant d'un casier judiciaire* ». Affaire à suivre. ♦

**Le préjudice est estimé à 1,7 million d'euros**

## Les stats de Que Choisir

### Prix: la fièvre monte!

Après un léger reflux au second semestre 2022, l'inflation est repartie à la hausse depuis décembre. Selon les calculs effectués tous les mois par *Que Choisir* grâce à différentes sources (dont les comparateurs de l'UFC-Que Choisir), elle s'établit à 7,7% en février (dernières statistiques à jour) par rapport à février 2022. Les majorations de tarifs des diverses formes d'énergie se poursuivent, quoique à un rythme moins soutenu. **Les produits du quotidien, eux, flambent**: + 15,6% pour l'alimentation et + 18% pour l'hygiène-beauté. Les dépenses de santé affichent, elles, une augmentation de 7%. L'inflation évaluée pour le mois de mars sera disponible sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org) très vite après la sortie de ce numéro.

#### LES CHIFFRES DE L'INFLATION EN FÉVRIER 2023

ÉLECTRICITÉ	+ 24 %
FIUOL	+ 19 %
HYGIÈNE-BEAUTÉ	+ 18 %
ACHATS EN GRANDE SURFACE	+ 16 %
ALIMENTATION	+ 15,6 %
GAZ	+ 15 %
GAZOLE	+ 12 %
ESSENCE	+ 11 %
FORFAITS (téléphonie, Internet)	+ 8 %
LOGEMENT	+ 8 %
ACHAT DE VÉHICULE	+ 7 %
TRANSPORT	+ 7 %
ÉQUIPEMENT DE LA MAISON	+ 7 %
SANTÉ	+ 7 %
RESTAURATION, HÔTELS, LOISIRS	+ 3 %
MUTUELLES SANTÉ	+ 5 %
MULTIRISQUES HABITATION	+ 3 %
BANQUES	+ 3 %
HABILLEMENT	+ 2 %
LOYER	+ 1,2 %

**INFLATION TOTALE + 7,7%**

**ALAIN BAZOT**  
PRÉSIDENT DE  
L'UFC-QUE CHOISIR



A. LECOMTE

## Les actions **nationales**

### FINANCE VERTE

## Stop à l'éco... blanchiment !

**T**andis que les fonds « durables » continuent à fleurir sur les sites internet des banques et des assurances, je ne peux manquer de m'indigner de l'absence de cadre ambitieux qui entretient le greenwashing (ou écoblanchiment). Si ces placements financiers ont indéniablement un rôle à jouer dans la nécessaire transition écologique, l'UFC-Que Choisir dénonce, étude à l'appui, l'écart entre les discours commerciaux et la réalité des pratiques. Il est intolérable qu'il ne soit pas imposé à ces fonds de respecter des critères environnementaux minimaux pour se prévaloir de telles allégations. Dans l'attente d'un grand ménage dans le secteur, qui passera par une mise à niveau de la réglementation européenne, le ministère de l'Économie

### Exclure les groupes qui polluent

et des Finances a l'occasion de rapidement instaurer la confiance sur ce marché. Afin de fiabiliser les promesses, et de donner aux consommateurs la possibilité de comparer et de contribuer réellement au financement de la transition, notre association demande que la révision en cours du label officiel Investissement socialement responsable (ISR) en fasse un véritable étalon de la finance durable. Cela passe par l'exclusion des entreprises portant manifestement atteinte au climat et par une réelle harmonisation des méthodes de notation. En matière d'investissements verts, c'est une évidence que d'en faire une obligation. ♦



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

**Notre mise  
en garde au  
gouvernement**



### TARIF RÉGLEMENTÉ DU GAZ

## Non à l'extinction immédiate

**E**n 2017, le Conseil d'État a jugé contraire au droit de l'Union européenne le maintien du tarif réglementé de vente (TRV) du gaz. Il est donc prévu qu'il disparaisse le 1<sup>er</sup> juillet 2023. Dans le contexte inflationniste actuel, et face à l'extrême volatilité des prix sur le marché du gaz, l'UFC-Que Choisir, alliée à neuf autres associations, a appelé l'exécutif à repousser cette décision, pour une meilleure protection des consommateurs. C'est, en effet, un contrat de fourniture juridiquement sûr grâce auquel le coût de l'énergie est fixé selon des critères précis et transparents, qui encadrent la marge du fournisseur historique. Le TRV du gaz constitue, en outre, un étalon tarifaire auquel

### Supprimer le TRV du gaz avant 2024, c'est risqué !

peuvent se référer les clients pour comparer les offres de marché. Et, comme l'a montré le bouclier tarifaire, celui-ci permet également à l'État de geler ou, au moins, de plafonner leurs augmentations en cas de circonstances extrêmes. Alors

que les offres de marché sont aujourd'hui plus chères que le tarif réglementé, sa suppression prochaine risque d'occasionner une explosion des factures pour les 2,4 millions de particuliers qui ont souscrit cette formule. Cela les priverait aussi d'un repère de comparaison. Déterminée à préserver leur pouvoir d'achat, l'UFC-Que Choisir a exhorté le gouvernement à reporter l'extinction du TRV à minima à mi-2024, afin que la transition se fasse dans une situation plus sécurisée. À défaut, il sera comptable des dommages qu'il aurait été possible d'éviter. ♦

## RÉSEAUX SOCIAUX

### Un simple carton jaune pour WhatsApp

À la suite de la plainte déposée, en 2021, par l'UFC-Que Choisir et huit autres organisations, dont le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), la Commission européenne et les autorités de protection des consommateurs viennent de rendre leur verdict concernant l'enquête ouverte contre WhatsApp. Il est plutôt décevant, puisque l'application de messagerie instantanée n'écope finalement que d'un avertissement. Rappelons le contexte : WhatsApp avait fait le forcing pour que ses utilisateurs acceptent de nouvelles conditions générales peu compréhensibles, alors que la société s'octroyait de nombreux droits, notamment le transfert de leurs données personnelles à Meta (Facebook), sa maison mère. Et ceux qui ne répondaient pas étaient menacés de ne plus pouvoir accéder à toutes les fonctionnalités du service. La Commission a publié les résultats de l'enquête : WhatsApp informera les utilisateurs plus clairement des changements proposés et leur donnera la possibilité de les refuser plus simplement. Voilà pour l'avenir. Mais, pour le passé, rien ! L'UFC-Que Choisir attendait des autorités de l'Union qu'elles envoient un signal bien plus ferme, en sanctionnant les pratiques agressives qui avaient été adoptées. ♦



L'appli n'a récolté qu'un avertissement pour ses pratiques déléatoires.



## TRANSPORT AÉRIEN

### Accord UFC-Que Choisir – Vueling Airlines

Dans le cadre d'une démarche engagée par l'association, soutenant les réclamations de passagers ne parvenant pas à obtenir le versement des indemnités prévues par la législation communautaire en cas de retard, d'annulation et/ou de surbooking de vols au départ et/ou à l'arrivée de territoires de l'Union Européenne, l'UFC-Que Choisir et Vueling Airlines sont parvenues à un accord. Consécutivement aux engagements pris par la compagnie, plus de 350 consommateurs vont ainsi obtenir le versement de leurs indemnités prévues par le règlement communautaire 261/04 pour des vols de 2018 et 2019. Par ailleurs, pour prévenir, pour l'avenir, les difficultés rencontrées tant par le transporteur aérien que par les passagers, l'UFC-Que Choisir et Vueling Airlines sont convenues de la mise en place d'un canal spécifique et simplifié de traitement des futures réclamations qui seront présentées par l'intermédiaire de l'association pour le compte des passagers. L'UFC-Que Choisir et Vueling Airlines se félicitent de cet accord qui participe d'une meilleure effectivité des droits des passagers. ♦

## ACTION DE GROUPE Vers plus d'efficacité ?

Le bilan de l'action de groupe, créée par la loi Hamon et entrée en vigueur il y a huit ans, reste décevant. En cause, notamment, certaines malfaçons législatives (limitation au seul préjudice patrimonial/économique, non-encadrement des délais procéduraux) et une interprétation parfois très restrictive de la part des magistrats. Fort de ce constat, l'UFC-Que Choisir s'est mobilisée afin que le texte initial soit amélioré. Une proposition de loi, en discussion au Parlement, vise à

unifier les différents régimes d'action de groupe (concurrence et consommation, santé, données personnelles, etc.) et à transposer dans le droit français les mécanismes de l'action de groupe européenne. L'UFC-Que Choisir souhaite que celle-ci permette un dédommagement de l'ensemble des préjudices (économiques et moraux) subis par les consommateurs du fait du comportement du professionnel. Il faut également que le périmètre de l'action de groupe couvre l'ensemble de

ses obligations légales et contractuelles. L'UFC-Que Choisir demande par ailleurs à ce que la procédure soit davantage encadrée dans sa durée et que les modalités d'indemnisation soient les plus simples et praticables possibles. Sur les deux premiers points, l'appel de l'association a été entendu, ce qui constitue déjà une avancée. Mais il reste encore des marges de progression avant que le dispositif d'action de groupe à la française devienne pleinement efficace. ♦



— Par **MARIE BOURDELLÈS**

## ÉPANDAGES DE PESTICIDES

### Du fumier pour protester

**L'UFC-Que Choisir de Nîmes a été victime, en février, d'une action coup de poing orchestrée par les agriculteurs du Gard. En cause: le combat anti-épandage mené par l'association.**

**M**ardi 21 février dernier, la Fédération départementale des syndicats d'exploitants agricoles (FDSEA) et Jeunes Agriculteurs (JA) ont défilé dans les rues de Nîmes. Et ils ont sorti l'artillerie lourde. Leur première étape: l'UFC-Que Choisir de la ville. Ils ont déversé devant sa grille un tas de fumier ainsi que des pommes, poires et oignons pourris. Sur les déchets trônaient quelques panneaux sans équivoque: « *UFC Stop* », « *Agribashing, Stop stop* ». « *Nous avons été prévenus par le Renseignement territorial (ex-Renseignements généraux), rapporte Bernard Desandré, président de l'association locale (AL). Les manifestants sont arrivés en fin de matinée, avec une vingtaine de tracteurs, dont une machine d'épandage. Il n'y a pas eu de violence ni d'attaque. Ils ont ensuite poursuivi leur itinéraire vers la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) puis l'Office français de la biodiversité (OFB). Avertis, les services de la mairie sont venus rapidement nettoyer.* » Selon toute vraisemblance, à défaut d'une revendication



**Fumier et fruits pourris ont été déversés devant les locaux de l'AL de Nîmes.**

explicite de la part des producteurs, cette démonstration d'hostilité visait la campagne anti-épandages de pesticides menée par l'AL. Cette dernière a notamment déposé, en décembre 2022, un recours devant le tribunal administratif de Nîmes contre la nouvelle charte dite « de bon voisinage ». Point de crispation majeur ? « *Nos combats pour un contrôle efficace et pertinent de l'épandage des produits phytopharmaceutiques près des habitations* », relate le communiqué de presse de l'AL rédigé à la suite de cette mobilisation. Ajoutant que la révision des chartes par le préfet du Gard, en 2022, « *a fait fi des observations*

*des associations et du Conseil d'État, en reprenant l'essentiel des anciennes dispositions déjà annulées* ». L'AL fustige le simple usage d'un gyrophare au moment de répandre les pesticides comme unique procédé d'information à la population. Comme elle le rappelle, ces événements coup de poing démontrent « *l'impérieuse nécessité de la prise de conscience du monde agricole des enjeux de santé publique et, pour l'UFC-Que Choisir, l'importance de la poursuite par la pédagogie de sa mission d'information* ». ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE NÎMES (30)**

## DONNÉES PERSONNELLES

### Au plus près des consommateurs

**L**a campagne « Je ne suis pas une data », lancée par l'UFC-Que Choisir à la fin du mois de janvier, fait des petits. Cette thématique est intégrée dans l'édition 2023 du Printemps des consommateurs, qui a débuté le 15 mars. Objectif ? Que les bénévoles des associations locales (AL) sensibilisent le public et lui offrent la possibilité de reprendre la main sur ses données personnelles. Certaines n'ont pas attendu la mi-mars pour présenter le site internet développé par l'UFC-Que Choisir, [jenesuispasunedata.fr](https://jenesuispasunedata.fr). Il informe sur la collecte des datas réalisée par les moteurs de recherche, les réseaux sociaux,

les opérateurs de téléphonie mobile, etc., et propose aux internautes d'exercer leurs droits. Concrètement, il s'agit de récupérer ses données, de les analyser et de les faire modifier, supprimer, etc. L'UFC-Que Choisir peut vous accompagner dans ces démarches en ligne, certaines personnes ayant du mal à appréhender le sujet. Ateliers, ciné-débats ou conférences de presse locales : tous les moyens

**Des ateliers pour reprendre la main sur le sujet**

sont bons pour échanger. Parmi les AL engagées, celle de la Manche « *a proposé deux ateliers, avec une douzaine de personnes à chaque fois* », raconte Jacky Hébert, président de l'AL. Et de préciser : « *J'explique aux participants ce qu'est une data. Ce sujet du quotidien ne les laisse pas indifférents. Certains sont très informés et d'autres, non. Un troisième événement était prévu les 18 et 19 mars, lors du Salon des seniors* ». L'association a aussi bénéficié de retombées dans la presse locale et compte organiser des ciné-débats. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE LA MANCHE (50)**

## LITIGES RÉSOLUS

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

### FRAUDE

## La banque se fait prier

**P**lus de 22 000 € au total ont été indûment prélevés sur les deux comptes détenus par monsieur et madame E. à la Banque populaire. S'ajoute un débit de 500 € sur l'une de leurs cartes bancaires. Victimes d'une fraude, ils contactent tout de suite leur agence pour faire opposition et réclament le remboursement des sommes volées. Après un mois d'attente, les époux n'ont toujours pas reçu de réponse de la banque, malgré sa promesse de traiter leur demande sous ce délai. Ils ne sont pas non plus indemnisés. Ils se tournent alors vers l'UFC-Que Choisir du Maine-et-Loire. Celle-ci rappelle ses obligations à l'établissement : il lui revient d'apporter la

preuve que les opérations qui sont contestées ont bel et bien été effectuées par ses clients, ou que ces derniers se sont montrés négligents – sachant qu'ils n'ont répondu à aucune sollicitation frauduleuse ni transmis leurs coordonnées bancaires à des tiers inconnus... Dans un premier temps, Banque populaire continue à ne pas donner signe de vie, puis elle leur verse 500 €. Après une conversation avec le couple E., elle lui recrédit enfin tous les montants dérobés. ♦



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

### ASSURANCE

## Côté indemnisation, ça freine !

**A**bsent de chez lui pour raison professionnelle, monsieur X. se fait voler sa voiture. À l'intérieur de l'habitacle, les malfrats tombent sur son adresse. Ils se rendent à son domicile et s'emparent, entre autres, de vélos de grande valeur et d'une moto Ducati. Le montant des dommages s'élève à près de 60 000 €. La victime dépose plainte à la gendarmerie et déclare les sinistres à ses assureurs : la Maif, pour l'auto, et l'AGPM, pour l'habitation. Un expert est mandaté. Monsieur X. peine à obtenir gain de

cause auprès de la première, qui ne cesse de lui demander des justificatifs de financement du véhicule et d'invoquer moult motifs pour ne pas procéder au remboursement. Quant à la seconde, elle ne donne carrément aucune nouvelle. L'assuré contacte alors l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. Qui adresse plusieurs courriers aux deux compagnies, dont un les informant du classement sans suite de l'affaire (le cambriolage) par le procureur. L'association locale demande en parallèle aux professionnels de verser les indemnités dues ainsi qu'une compensation pour le retard de paiement. La Maif s'exécute enfin et règle 16 000 € à son client. Et il a fallu envoyer maintes lettres de relance puis recourir au médiateur de l'assurance avant que l'AGPM ne verse sa part, soit les 41 000 € auxquels le consommateur avait droit. ♦

**UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE-MARITIME (17)**



## REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



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

des consommateurs avec près de 140 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 140 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org), onglet « Combats et litiges »).

### SURENDETTEMENT

## Spirale infernale

**D**epuis 2018, monsieur A. rembourse divers prêts à la suite d'un plan de surendettement mis en place par la Banque de France. En avril 2022, il constate que le prélèvement d'une société de crédit n'a pas été effectué début novembre 2019. Le consommateur l'en informe. Trois mois plus tard, elle lui répond que ce manquement rend caduc son montage et lui réclame 14 000 € de régularisation. Or, entre-temps, monsieur A. a compris que la mensualité avait bien été débitée, mais seulement à la fin du mois ; les échéances suivantes ayant, quant à elles, été honorées dans les temps. Désespéré, il s'adresse à la Banque de France. Se déclarant impuissant, elle lui conseille de se rapprocher de l'UFC-Que Choisir. Notre homme fait appel à l'association locale d'Orléans, dont l'intervention auprès de l'organisme financier suffit à annuler la demande. Le plan de surendettement reprend son cours. ♦

**UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)**



# Des experts sous

Les experts intervenant à la suite d'un sinistre pour évaluer le préjudice subi par un particulier ont vu leur statut et leurs missions évoluer. Ils sont de plus en plus dépendants des assureurs, au détriment des consommateurs.

— Par **ÉLISA OUDIN**

**F**aiblesse de l'indemnisation: c'est le premier grief exprimé par les particuliers vis-à-vis des compagnies d'assurances, selon le rapport 2021 du médiateur du secteur. En pratique, dès qu'un sinistre atteint une certaine somme (en général, au-delà de 1 000 €), le chiffrage est effectué par un expert envoyé par l'assureur. Son rôle est décisif. Or, si l'on en croit les résultats de la dernière enquête (mai 2022) de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, la défiance envers l'expert en assurances s'avère élevée: 40% des personnes interrogées se déclarent en effet extrêmement déçues par l'expertise et presque autant (38%) par la prise en charge. Un quart des répondants affirme d'ailleurs avoir contesté ses conclusions.

Comment expliquer un tel niveau d'insatisfaction à l'égard de ces spécialistes, pourtant présentés par les compagnies comme «indépendants»? Certes, il arrive que des personnes surestiment le montant d'un dommage ou se méprennent sur son origine. Mais quand cela concerne presque une victime sur deux, un doute s'installe sur la compétence ou l'impartialité de ces professionnels. Un doute qui s'accroît lorsque l'on se penche sur la nature de leurs relations avec les assureurs. Loin de l'image ancienne de «sachants» autonomes et respectés, les experts sont devenus des salariés œuvrant au sein de gros cabinets. Et ces structures se plient à des cahiers des charges de plus en plus sévères pour remporter les appels d'offres lancés par les groupes d'assurances. Face cette évolution, de plus en plus de sinistrés se tournent vers des experts d'assurés. L'objectif? Obtenir leur propre estimation chiffrée des dégâts, qu'ils pourront alors opposer à celle de leur assureur.



## INDEMNISATION UN MONTANT GLOBAL À NE PAS DÉPASSER

Une moyenne de 3/10 et un compteur qui vire à l'orange... il s'agit de l'appréciation communiquée, fin 2016, par une compagnie à l'un de ses cabinets d'experts partenaires. Cette mauvaise évaluation sanctionne les indemnités trop élevées accordées. La facture globale dépasse de plus de 17% le montant cible fixé par l'assureur. Conséquence, le réseau d'experts risque fort de ne pas être reconduit lors du prochain appel d'offres organisé par le groupe.

Notés comme des écoliers... C'est désormais le quotidien d'un nombre croissant de cabinets d'experts en assurances. Ces derniers interviennent, sur demande des assureurs, chez les clients pour rechercher la cause des sinistres excédant



# SURANCE HABITATION

# influence



**Que Choisir a mené son enquête dans le secteur de l'assurance habitation. Les experts y sont fortement incités à minorer le coût des sinistres (ici, incendie accidentel dans un bâtiment agricole).**

S. LEITENBERGER/ANDIA

une somme déterminée et évaluer le montant des dommages remboursables. Qu'elles soient privées, à l'instar d'Axa et Allianz, mutualistes, telles que MMA, Macif, Maif et MAAF, ou encore bancassureurs, comme Pacifica, toutes les compagnies travaillent – pas forcément exclusivement – avec les principaux groupes d'experts. On les compte aujourd'hui sur les doigts des deux mains: Stellant, Eurexo, Adenes, Saretec, Sedgwick, Polyexpert...

Ces réseaux subissent, depuis quelques années, une très forte pression de la part des assureurs dans le cadre de leur mission. Assureurs qui leur imposent notamment des «critères de performances» ou des «indicateurs de qualité». Et si la présentation varie d'un groupe d'assurances à l'autre, on retrouve généralement les deux mêmes piliers, «Coût du sinistre» et «Qualité du service», qui peuvent peser le même poids. Cependant, même en se démarquant positivement en matière de qualité, un cabinet d'experts n'est pas

en mesure de surpasser ses concurrents sans réaliser parallèlement des efforts destinés à réduire ce fameux coût du sinistre. C'est-à-dire sans contenir, au maximum, le montant global des indemnités payées aux assurés.

## CRITÈRES DE PERFORMANCES IMPOSÉS PAR LES ASSUREURS

Jalousement gardés secrets par les acteurs du secteur, ces critères de performances sont ignorés des consommateurs... et des pouvoirs publics. D'après les deux grands organismes professionnels, la Fédération des sociétés d'expertise (FSE) et la Compagnie des experts (CEA), que nous avons contactés, ces critères ne concerneraient que la qualité du service apportée aux sinistrés. «Il existe des critères de performances, >>>

>>> *mais ils sont tournés vers la qualité et la satisfaction client», insiste Olivier Boniface, président de la CEA. «Il existe un enjeu collectif pour maîtriser les coûts de sinistre. Sinon, ce sont les primes qui vont augmenter et cela touchera en premier les plus fragiles, mais il n'y a pas de critères de pilotage en fonction des coûts», reconnaît tout au plus Jean-Vincent Raymond, vice-président de la FSE.*

*Que Choisir a eu la possibilité de consulter quelques-unes de ces fiches de performances ultraconfidentielles. L'une d'elles provient du groupe mutualiste Covéa (qui réunit la MMA, la GMF et la MAAF), leader du marché de l'assurance habitation. Rédigée en 2017 et destinée au cabinet d'experts Eurexo, elle plante d'emblée le décor et aiguille ses équipes. Ce document doit en effet leur permettre de s'«autopiloter au quotidien et donc de garantir le respect des engagements pris avec Covéa en [matière] de performances». Il rappelle les deux grands piliers sur lesquels leur travail doit s'appuyer, dont nous avons parlé ci-dessus: le «coût» et la «qualité».*

### **Des cabinets d'experts tenus en laisse par un système de notation**

Le premier item prend en considération le total des indemnités accordées aux sinistrés (75 % de la note sur ce critère) et le taux de recours détectés (25 %). Si les indemnités s'avèrent supérieures de plus 15 % au montant cible indiqué par l'assureur, la note du cabinet se situera dans la fourchette basse, entre 0 et 2 sur 10. Si, au contraire, elles y sont inférieures de plus de 15 %, le réseau d'experts obtiendra un score dans la fourchette haute (entre 8 et 10). Le second item évalue les délais moyens de réponse (35 % de la note sur ce critère) et tient compte des missions sans anomalie (35 %, également) et du taux d'acceptation des dédommagements (30 %).

Pour chaque cabinet, l'évaluation globale résulte de l'agrégation de ces deux facteurs (lire l'exemple p. 18). Et tous sont prévenus: dès lors que cette appréciation chute dans le rouge, c'est le déréférencement l'année suivante; lorsqu'elle devient orange, le nombre de missions confiées est diminué. Les directions des réseaux d'experts s'adaptent forcément afin de respecter les critères de performances fournis par les assureurs. «Une fois par mois, le lundi matin, nous avons une réunion et faisons le point sur les indicateurs, se souvient un ancien expert en assurances, alors chef de service à Eurexo. Si les chiffres n'étaient pas très bons (un montant trop élevé d'indemnités), j'étais obligé de rappeler mes troupes à l'ordre.» Et pour cela, il y a un moyen efficace: la plupart des cabinets rémunèrent désormais leurs experts en assurances avec une part fixe et... une part variable.



## **RÉGLEMENTATION SEULEMENT UNE CHARTE DÉONTOLOGIQUE**

«L'expert s'engage, dans l'accomplissement de sa mission, à mettre en évidence les faits, en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision. Il doit refuser d'intervenir dans toute mission dans laquelle il aurait un intérêt économique», annonce la charte déontologique de la profession, consultable sur le site de la CEA. Problème, elle ne fait pas loi et n'est assortie d'aucune sanction. L'activité d'expert en assurances n'est pas réglementée comme l'est celle des notaires, des huissiers, des experts-comptables... Il n'existe ni examen d'entrée ni diplôme pour exercer. Pas plus que de normes juridiques ou d'ordre professionnel afin d'y veiller, contrairement, par exemple, au Canada, où le texte sur la distribution de produits et services financiers liste l'ensemble des règles déontologiques applicables à l'«expert en sinistre». Et précise qu'il doit «éviter de se placer directement



EXCLUSIF

# COVEA – Les indicateurs de performance

Synthèse des périmètres des mesures de performance des domaines FREQUENCE, VOL et COMPLEXE (ne remplace pas la lecture des Fiches de référence COVEA n°31, 33 et 285)

		FREQUENCE	VOL	COMPLEXE
<p><b>Périmètre GÉNÉRAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enseignes GMF, MMA et MAAF (dont les partenaires), hors COVEA R&amp;KS.</li> <li>Rapport Définitif Normal DARVA avec ou sans Recours, Particulier, MRN &lt; 23 000€</li> <li>Hors PJ, Hors sans suite avec NH &gt; 400€</li> </ul>				
<p><b>2 outils pour limiter le coût du sinistre</b></p>				
Pilier COÛTS	Coût moyen (PAPO)	Mesuré sur les missions RDN DARVA < 5000€ (rq : voir exclusions en Fiche 31) : Obj. Ecart de -15%	Missions DDE uniquement : 75%	Missions VOL uniquement : 25%
	Recours	Taux de recours détectés, mesuré sur les missions RDN DARVA < 5000€ : Obj. 32%		
	GRC	Note du cabinet = (Somme crédits* des dossiers sans anomalie - Somme des débits* des dossiers avec anomalies) / volume de missions sur la période. Obj. 16/16		
Pilier QUALITÉ	LAI	Taux de LAI mesuré sur les missions RDN DARVA < 5000€, hors Recours : Obj. 70%	Taux de LAI mesuré sur les missions RDN DARVA < 5000€, hors Recours : Obj. 70%	
	Délais moyens (Moyenne des délais)	Mesurés sur les missions RDN DARVA < 5000€, hors recours, comprises entre 01 et 1001 : Visite-RE : OM-RE Unilat. : Obj. 81% ; OM-RE Contrad. : Obj. 32%	Mesurés sur les missions RDN DARVA < 5000€, hors recours, comprises entre 01 et 1001 : Visite-RE : OM-RE Unilat. : Obj. 81% ; OM-RE Contrad. : Obj. 32%	
	GàG / Autorép	Mesuré sur les missions RDN DARVA Unil. avec LAI < 2000€. Sauf RC, CATNAT & INCENDIE : Obj. 29%		
Autres critères	Non conformité	Mesuré sur les missions RDN DARVA < 5000€ : Obj. 11%		
	Délais moyens (Moyenne des délais)	Mesurés sur les dossiers RDN DARVA < 5000€, hors recours, comprises entre 01 et 1001 : OM-Visite Unil. : Obj. 151 ; OM-Visite Contrad. : Obj. 78%		
	Sans suite	Mesurés sur les dossiers RDN DARVA < 5000€ : Obj. 33%		

## Réduire les coûts

Sur cette note synthétique à l'attention des cabinets d'experts sont détaillés les objectifs assignés par l'assureur pour chaque sinistre. Deux indicateurs sont mis en avant : le coût moyen de sinistre à ne pas dépasser et le pourcentage d'autoréparation à obtenir.

Extrait : fiche indicateurs de performance, groupe Covéa, 2016.

ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts», notamment «lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il [l'expert] peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et la loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés».

Des principes sans ambiguïté. En contradiction avec l'existence de critères de performances imposés en France par les assureurs. «L'autorité des experts en assurances s'est délitée. Auparavant, ils étaient reconnus pour leurs compétences et leur impartialité. Leur métier a changé. Les assureurs les ont retournés», commente Jean Barès, expert d'assuré, secrétaire général de l'interprofession (Fedexa). À la différence des experts en assurances, les experts d'assurés se sont spécialisés dans le conseil et la contre-expertise au profit des particuliers et entreprises sinistrés.

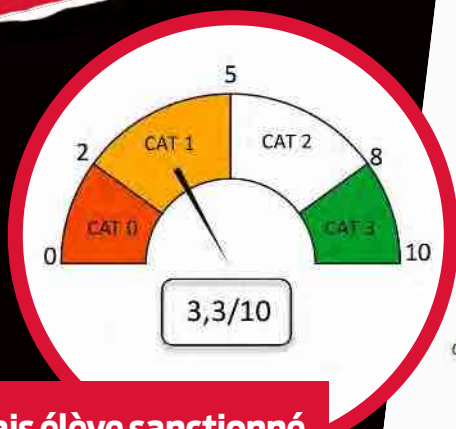
## Tentative d'encadrement

La situation n'a d'ailleurs pas totalement échappé à l'exécutif, plus exactement à la Direction générale du Trésor, rattachée au ministère de l'Économie et des Finances. Dans le

cadre de la loi Baudu de 2021, qui comporte un volet sur les catastrophes naturelles liées aux événements climatiques, le conseil des ministres vient d'adopter une ordonnance afin d'accélérer l'indemnisation des sinistrés, victimes d'épisodes de sécheresse. Un paragraphe introduit un dispositif inédit (nouvel article L. 125-2-2 du Code des assurances), qui tente, pour la première fois, d'encadrer l'activité des experts en assurances. Le texte prévoit que des fonctionnaires et des agents publics puissent réaliser des contrôles sur place, et prendre des sanctions le cas échéant. Malgré la levée de boucliers des trois syndicats professionnels concernés, le gouvernement a tenu bon et maintenu les nouvelles règles. «Dans des situations aussi complexes que les conséquences d'épisodes de sécheresse, il est essentiel d'harmoniser >>>



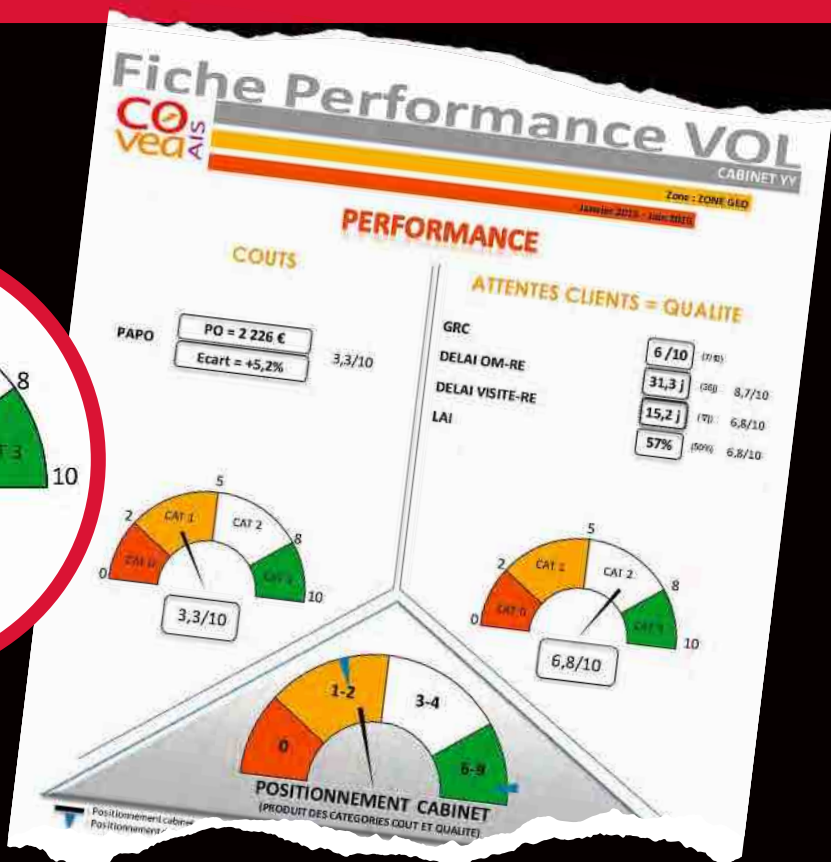
**EXCLUSIF**



### Mauvais élève sanctionné

Exemple de notation d'un cabinet d'experts sur ses objectifs en matière de coût des sinistres. Avec une note de 3,3/10, la jauge du cadran se retrouve dans la partie orange, ce qui signifie qu'il s'agit d'une mauvaise performance, dite « dégradée ».

Extrait : fiche de performance, groupe Covéa, 2017.



>>> et de rendre plus transparentes les pratiques des experts. Il faut que les assurés leur refassent confiance », a déclaré une source à Bercy. Pour les consommateurs, il s'agit d'un premier pas vers une meilleure réglementation de l'activité de ces spécialistes. Qui pourrait s'étendre au-delà des situations de « sécheresse » ou de « catastrophe naturelle ».

## TRANSFORMATION DU MARCHÉ QUELQUES GRANDS GROUPES DOMINENT

Il faut remonter aux années 1990 et à l'apparition de mastodontes sur le marché de l'assurance si l'on veut comprendre la situation actuelle. Sous l'effet d'une concurrence accrue et d'une course à la productivité, les sociétés et mutuelles du secteur se concentrent à toute allure. Ces groupes deviennent hégémoniques face aux centaines de petits cabinets d'expertise encore atomisés ; un rapport de force qui se déséquilibre rapidement au détriment, évidemment, des experts. Un virage supplémentaire s'engage en 2009, après la tempête Klaus, qui a provoqué des dégâts considérables en France. Face aux indemnisations colossales à verser, les compagnies donnent un tour de vis supplémentaire aux experts. « Celles-ci ont commencé à introduire

des méthodes de management à l'américaine, et surtout à exiger que les experts respectent des indicateurs de qualité et de baisse des coûts de plus en plus stricts », se souvient un très bon connaisseur du dossier. « Les assureurs se sont transformés en financiers qui ne voient plus que les économies réalisables », affirme Benoît Monterrat, président de la Fedexa. « Aujourd'hui, leur objectif principal est de maîtriser les coûts à tous les niveaux. Pour y parvenir, ils imposent leur réseau à chaque maillon de la chaîne : expertise, maîtrise d'ouvrage, entreprise de travaux, bureau d'études, etc. », admet un salarié d'un cabinet d'experts en assurances.

### De purs financiers à la tête des cabinets

Afin de répondre aux attentes des sociétés d'assurances, les petits cabinets d'experts font de même à partir des années 2000. À coups d'opérations de fusion-acquisition, le nombre de petites structures se réduit comme peau de chagrin. Elles représentent actuellement à peine 10% du chiffre d'affaires du secteur. Les grands réseaux dominent... et continuent à se regrouper. Ils étaient encore une quinzaine en 2017, on en recense désormais à peine plus de sept ou huit. En 2021, le néerlandais CED procède au rachat d'Eurexo, peu de temps après celui de Texa par Stelliant.

Parallèlement à la concentration des acteurs du secteur, on assiste à l'arrivée, à la tête de certains cabinets, de purs financiers, qui remplacent peu à peu les experts de métier. Ainsi, CED est majoritairement détenu par le fonds d'investissement >>>

# INDEMNISATION

## S'opposer aux refus des assureurs

Voici un florilège de motifs fallacieux avancés par les compagnies d'assurances et « leurs » experts pour refuser de vous dédommager, ou alors seulement partiellement. Comment contester ?

### # Défaut d'entretien

Le défaut d'entretien n'est, en général, pas considéré par les tribunaux comme un motif valable permettant à l'assureur de refuser d'indemniser le sinistré. Certains contrats écartent la garantie des événements quand il y a négligence de l'assuré (défaut d'entretien ou de réparation). Les juges déclarent, la plupart du temps, cette clause nulle et abusive; par exemple, lors d'un dégât des eaux, lorsque la compagnie fait valoir que les canalisations n'étaient pas bien entretenues ou vétustes. Autre situation: en cas d'incendie, si la cheminée ou la chaudière a été mal ramonée, voire pas du tout, l'assureur n'a pas le droit de s'opposer au dédommagement. Sauf s'il apporte la preuve que ce défaut est à l'origine du départ de feu.

### # Déclaration du sinistre hors délai

Les contrats d'assurance mentionnent un délai pour déclarer son sinistre (souvent cinq jours), toutefois il ne s'agit que d'une recommandation. En effet, conformément à la loi,

ils indiquent tous aussi que *« toute déclaration tardive, sauf cas fortuit ou de force majeure, peut entraîner une déchéance de garantie si nous établissons que ce retard nous cause un préjudice »*. Ainsi, concrètement, pour que l'assureur puisse rejeter votre demande de remboursement, il faut que ce retard de déclaration ait créé un dommage pour lui. Et il a l'obligation de le démontrer.

### # Déclaration non conforme

Ce serait l'une des premières choses que certaines compagnies enseigneraient à leurs experts novices: examiner que la description du bien réalisée lors de la souscription du contrat par le client correspond à la réalité. En particulier si le nombre de pièces signalé est correct. Sinon, l'assureur l'interprète comme une fausse déclaration et déchoit l'assuré de son droit à l'indemnisation. En réalité, le législateur l'autorise seulement à diminuer son montant mais, en aucun cas, à opposer un refus total. N'oubliez jamais, quoi qu'il en soit, à bien actualiser votre déclaration en cas de changement.

### # Dommages confondus et indissociables

En cas de succession de dégâts dans un logement, certains experts réduisent l'indemnisation en prétextant qu'une partie des détériorations est en rapport avec des sinistres antérieurs. Cette étrange affirmation ne repose sur aucun texte juridique. L'assureur doit prouver l'origine et la cause de chaque dommage pour le dissocier des autres.

### # Indemnisation limitée à la partie abîmée

L'argument se rencontre notamment en cas de dégât des eaux. Des experts restreignent le remboursement à la réparation du (ou des) seul(s) mur atteint(s). Sans tenir compte du préjudice esthétique pour le sinistré de n'avoir qu'une partie repeinte. Or, le principe de base est de remettre l'assuré dans une situation identique. Si, auparavant, les quatre murs étaient homogènes, cela doit rester le cas après. Comme on ne peut pas reproduire de la « peinture d'occasion », l'expert indemnise pour les quatre murs, et compense en appliquant un taux vétusté justifié.

### # La configuration du terrain, seule cause en cas de sécheresse

C'est un motif souvent invoqué pour justifier un refus: imputer les dommages provoqués par la sécheresse aux habitations à d'autres facteurs: par exemple, le fait qu'il y ait des arbres de grande hauteur dont les racines profondes pomperaient l'eau. Dans ce dernier cas, tout au plus, leur présence peut accentuer les dégâts, mais pas en être l'origine. Une étude de sol (de type G5) permet d'établir que la sécheresse est la cause déterminante des dommages. Dès lors qu'il existe un doute, elle doit être obtenue.



Notamment pour les dégâts des eaux, certains experts limitent l'indemnisation à la partie abîmée.

>>> BlackFin Capital Partners. Sedgwick, quant à lui, est aux mains de Carlyle, une entreprise américaine de gestion d'actifs mondiaux. Texa, pour sa part, est donc passé dans le giron du groupe d'expertise Stellant, lui-même raflé dans le cadre d'une opération de rachat par la société d'investissement Intermediate Capital Group (ICG, immatriculée à Londres). Stellant tenterait d'ailleurs de racheter une partie de sa dette pour retrouver des marges de manœuvre.

Ayant des actionnaires exigeants à rémunérer, ces réseaux d'experts doivent adopter, à leur tour, des objectifs de rentabilité élevée... avec, pour corollaire, la diminution des coûts (donc de la masse salariale, entre autres) et l'introduction de stricts critères de performances pour les employés: obligation de traiter un nombre minimal de dossiers par jour, délais réduits de remise des rapports, commissionnement en fonction des résultats, etc. Les autres cabinets français (Polyexpert, Adenes, Saretec) demeurent majoritairement possédés par des opérationnels issus du monde de l'expertise ou par les salariés.

### Difficultés de recrutement

Quelle que soit la forme d'actionnariat, on constate, cependant, un turnover élevé des employés et une tendance de ces sociétés à embaucher des personnes moins diplômées que par le passé. Selon un ancien expert en assurances, «*les meilleurs étudiants en ingénierie ne veulent plus travailler dans les conditions imposées par les réseaux*». De fait, les jeunes recrues sont de plus en plus souvent formées en interne pendant quelques mois (Université professionnelle de Saretec, Talent Academy d'Eurexo). De nombreuses formations continues sont ensuite proposées, principalement dans le cadre de la CEA, dans plusieurs spécialités (amiante, aléas climatiques, risques électriques, etc.). «*Les grands cabinets d'expertise rencontrent aujourd'hui de véritables problèmes de recrutement. Ils sont souvent complètement débordés. Conséquence, nous pouvons attendre six mois avant d'obtenir un rapport d'expertise. C'est un vrai sac à malice pour les assureurs et les experts. Chacun va reporter la faute du retard sur l'autre... quand les experts ne se défont pas carrément en interne sur un confrère du même réseau censé avoir repris le dossier*», déplore, de son côté, un avocat spécialisé en sinistre assurance.

## L'EXPERT D'ASSURÉS POUR RÉÉQUILIBRER

Une indemnisation double, voire triple, ce serait, en moyenne, ce qu'obtiendraient les sinistrés lorsqu'ils recourent à l'aide d'un expert d'assuré. Les témoignages en la matière sont légion. Illustration avec le cas de Sophie T. Elle a reçu une première proposition de 15 000 € pour un sinistre causé par



**Un expert compétent prend notamment le temps de faire toutes les constatations nécessaires.**

S. MORTAGNE/LA VOIX DU NORD-MAXPPP

la grêle... finalement portée à 40 000 € après l'intervention d'un expert d'assuré. «*Sans exprimer de préjugés ou de défiance à l'égard des experts en assurances, il me paraît toujours plus sain que l'assuré puisse lui aussi s'appuyer sur son propre expert, qui livrera sa vision des choses*», juge maître Barthélemy Cousin, avocat en charge du département contentieux et assurances au sein du groupe international K & L Gates LLP. Indépendants juridiquement et financièrement des compagnies d'assurances, la plupart des experts d'assurés sont des ingénieurs en bâtiment, des architectes ou des maîtres d'œuvre. Certains ont d'ailleurs parfois exercé comme experts en assurances. Ils travaillent, la plupart du temps, au sein de petits cabinets composés d'une à trois personnes, même s'il existe deux groupes (Galtier et Roux) fonctionnant avec des salariés. À l'origine, ces professionnels avaient principalement la mission de déterminer préalablement la valeur des biens. Avant d'évoluer vers l'estimation des dommages post-sinistre. Concrètement, ils effectuent une réclamation chiffrée des dégâts pour le compte de l'assuré. Et négocient avec l'expert en assurances ou la compagnie le montant du remboursement.



# EXPERTS Tous ne se valent pas

Si l'expert missionné par la compagnie d'assurances coche plus de mauvaises cases que de bonnes, réclamez sans attendre (dès le départ du professionnel) une contre-expertise.

## LE « BON » EXPERT



- 1 Est ponctuel** quand il doit se déplacer.
- 2 Prépare avec sérieux le rendez-vous** avant d'arriver chez l'assuré.
- 3 Offre une écoute attentive** et considère le dossier de la victime avec le respect qu'il mérite.
- 4 Effectue son travail avec soin** (constatations, relevés, prises de notes, si nécessaire de photos, etc.).
- 5 Demande au sinistré** s'il possède des justificatifs (devis, factures, relevés, bons de garantie, clichés, etc.) et les regarde attentivement.
- 6 Fait preuve de pédagogie.** Il vulgarise ses propos pour que l'on comprenne bien la situation.
- 7 Prend des mesures conservatoires** dans l'intérêt de tous (assureur et assuré).
- 8 Recherche toutes les garanties** du contrat et, si l'assuré le demande, les lui explique.
- 9 Présente une première évaluation,** même provisoire, au consommateur.
- 10 Envoie son rapport rapidement** (sous 15 jours pour des petits sinistres, un mois pour les plus importants).
- 11 Établit, dans son rapport,** un chiffrage du sinistre avec des arguments précis et circonstanciés.

## LE « MAUVAIS » EXPERT



- 1 Communique de façon comminatoire** (par exemple, en imposant une date de rendez-vous non flexible).
- 2 Affiche une attitude** désinvolte et/ou condescendante.
- 3 Se montre expéditif** et n'informe pas suffisamment l'assuré.
- 4 Renvoie à la compagnie d'assurances** pour la plupart des questions.
- 5 Constate les dommages** de loin et/ou ne lève pas la tête de sa tablette.
- 6 Ne tient pas compte** des justificatifs fournis par la victime ou les survole.
- 7 Se montre jargonneux** ou donne des explications vagues, voire contradictoires, sans références précises à la situation concrète.
- 8 Ne recherche que les exclusions** et tait les options de garantie auxquelles le sinistré a droit.
- 9 Insiste pour imposer** l'autoréparation.
- 10 Ne fournit pas la moindre raison** en cas de refus.
- 11 Ne livre pas d'explications,** en cas de contestation de ses conclusions, et s'il y a contre-expertise, n'apporte jamais ses propres commentaires et réponses.

Les particuliers ont le droit de faire appel à l'un de ces spécialistes, que l'assureur ait, de son côté, désigné un expert ou non. Le médiateur du secteur le rappelle: «*C'est une facilité qu'offre l'assureur d'envoyer un expert, mais si l'assuré est en désaccord avec cette première évaluation, il lui appartient de diligenter une contre-expertise. Au besoin, les deux experts auront à en désigner un troisième afin de dégager une évaluation s'imposant aux parties.*»

### Une trentaine de professionnels certifiés

En pratique, les experts d'assurés n'interviennent que sur les gros sinistres (au-delà de 30 000 à 40 000 €). Ils savent apprécier des situations complexes (établir l'origine d'un incendie, d'un glissement de terrain ou de fissures sur des bâtiments, par exemple). En outre, les sommes en jeu doivent être assez importantes pour couvrir leurs honoraires. Gage de leur indépendance, les experts d'assurés sont rémunérés par les sinistrés eux-mêmes, selon un forfait fixé au départ et/ou un pourcentage du remboursement. Cette prestation est encore garantie dans quelques contrats d'assurance... mais de moins en moins, comme on l'imagine facilement. «*Plus l'expert œuvre en amont de l'indemnisation, plus son action est efficace.*»

*Il peut entamer immédiatement une discussion contradictoire avec l'expert en assurances. C'est plus simple que d'obliger ce dernier à reconnaître une erreur et à modifier son rapport»,* souligne maître Guillaume Aksil, avocat spécialiste en droit des assurances. Si on décide de s'adresser à un expert d'assuré, on a donc intérêt à le faire le plus tôt possible.

Reste à en trouver un compétent. Pour l'heure, l'activité n'est pas plus réglementée que celle des experts en assurances. Des abus ont été constatés, notamment dans des dossiers de catastrophe naturelle. Des individus, s'autodéclarant experts sans aucune qualification, ont ainsi réclamé des acomptes aux sinistrés, en leur faisant miroiter d'alléchants dédommagements.

Afin d'apporter des garanties de sérieux aux consommateurs, plusieurs cabinets d'experts d'assurés se sont réunis, en 2012, au sein de la Fedexa (Galtier et Roux n'en font pas partie). Outre des critères d'adhésion très stricts (entre autres, la vérification des compétences et le double parrainage), la trentaine d'experts membres de la Fedexa sont désormais individuellement certifiés par un organisme indépendant, l'IFPASS. Peut-être, là aussi, un premier pas vers la reconnaissance de la profession d'expert d'assurés. ♦

## ILS L'ONT VÉCU

**ANNE-MARIE LECOMTE,**  
78 ans, a payé, en presque  
deux ans, 100 000 €  
de factures à des  
entrepreneurs qui sont  
intervenus chez elle.



Des entreprises du secteur  
du bâtiment abusent de personnes  
âgées isolées en leur imposant  
des travaux ou des équipements  
inutiles. Parfois, cela va très loin...

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

# TRAVAUX À DOMICILE

## Vraiment sans scrupules

Cette rubrique s'intitule «Ça pourrait vous arriver». Mais en lisant l'histoire qui va y être racontée, peut-être vous direz-vous que ça ne peut pas vous arriver. Et pourtant c'est bel et bien ce qu'a vécu Anne-Marie Lecomte, 78 ans. Retraitée d'EDF, sans enfant et seule, elle habite non loin d'Arpajon (Essonne), dans un lotissement XXL (composé de plus de 700 maisons) sorti de terre dans les années 1970. «J'y vis depuis cette époque», précise-t-elle. La septuagénaire paraît avoir toute sa tête et être totalement autonome.

### — Une nébuleuse d'entreprises

Dans la salle à manger de son pavillon, il y a, bien sûr, l'hôtesse des lieux. Sont aussi présents, ce jour-là, Michel D. et Patricia S. Anne-Marie a fait la connaissance du premier, un ancien directeur d'hypermarché, dernièrement. La seconde est présidente du conseil syndical de la copropriété. Sur la table, rangées dans un classeur, des dizaines de factures. Elles sont à l'en-tête de sociétés aux noms ronflants, la plupart immatriculées dans le Val-de-Marne: Étude et environnement, IDF patrimoine, Renova France, Expert rénov, France patrimoine E.M.C... Même si leurs gérants sont différents, certaines possèdent la même adresse. Difficile d'imaginer qu'elles ne sont pas liées. Et on va vite en avoir la quasi-certitude en écoutant Anne-Marie. «J'ai toujours fait pas mal de travaux, en choisissant des artisans des environs, raconte-t-elle. Cependant, il y a trois-quatre ans, une entreprise [se présentant comme un organisme plus ou moins public] m'a contactée par téléphone pour un diagnostic énergétique et m'a affirmé que c'était imposé par la loi. Nous avons pris rendez-vous et elle a réalisé les travaux d'isolation qu'elle préconisait.» L'engrenage infernal s'enclenche.

### — Paratonnerre et parafoudre

À peine une société a-t-elle fini d'œuvrer qu'une autre débarque. Les gouttières sont changées deux fois en six mois, plusieurs purificateurs d'air sont installés, un ravalement succède à un autre... Dans les toilettes, sous le tableau électrique, Anne-Marie nous montre un boîtier, un parafoudre: «L'entrepreneur qui me l'a vendu m'a assuré que depuis les compteurs Linky, c'était obligatoire.» Sur le toit, un paratonnerre a été fixé. Inutile... et surfacturé, comme les autres équipements! L'addition est lourde: entre mars 2022 et janvier 2023, notre retraitée a versé plus de 100 000 € à ces entreprises. Un montant qu'elle



Le parafoudre posé dans  
les toilettes du pavillon  
est complètement inutile!



## NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie  
quotidienne, heureuses ou malheureuses  
**Adressez vos courriers** au 233, bd Voltaire,  
75555 Paris cedex 11

Par e-mail [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org)  
Twitter [@UFCquechoisir](https://twitter.com/UFCquechoisir)

TUCUMAN

## Les gouttières sont changées deux fois en six mois, un ravalement succède à l'autre...



**Michel et Patricia aident désormais la retraitée dans ses démarches.**

a financé en liquidant des placements. Et probablement aurait-elle continué à ouvrir sa porte à ces « bandes de vautours » si elle n'avait pas rencontré Michel D. « J'ai été effaré, commence-t-il. Tous ces gens ont profité du fait qu'elle était une femme seule. Ils ont vu qu'elle n'était pas dans le besoin. Ils venaient chez elle avec une imprimante pour sortir sur le champ des bons de commande et lui demandaient de rédiger des chèques d'acompte ou de payer par carte bancaire. » Non-respect du délai de rétractation, paiements immédiats exigés, documents incomplets... des illégalités à la pelle. Mi-février, Michel D. prend les choses en main. Il enjoint à Anne-Marie de ne plus accepter le moindre chantier. Son ami enchaîne : « Elle doit encore 20 790 € à IDF patrimoine pour le paratonnerre et le traitement des façades. Un vrai saccage. Les ouvriers ont projeté de la peinture sur la voiture de madame Lecomte et sur ses doubles-vitrages. Lors du nettoyage, ils ont utilisé de la paille de fer et ils ont tout rayé. »

La septuagénaire a demandé à IDF patrimoine de solliciter son assurance pour le préjudice, évalué à 7 953 €. Dans un courrier du 22 février, l'entreprise répond qu'elle accepte de le prendre en charge à titre amiable; donc sans recourir à l'assurance (mais en a-t-elle une?). La somme viendra en déduction des 20 790 € dus, soit un solde de 12 837 €. ... qu'Anne-Marie refuse de payer. Cette fois-ci, ça suffit. « Vous aviez pleinement connaissance sur (sic) les travaux, à aucun moment vous n'avez appelé la société pour un quelconque mécontentement ou refus d'exécuter des travaux [...], écrit IDF patrimoine. Vous aimez prendre soin de l'entretien de votre maison. Toutes ces entreprises ont travaillé chez vous sans aucun problème, mais pour la simple raison d'un dommage collatéral liées (sic) aux travaux, nous devenons des parias. »

### — Litiges commerciaux

Estimant que « toutes ces entreprises » – expression utilisée dans la lettre d'IDF, ce qui renforce le soupçon de liens entre ces structures – avaient abusé de la faiblesse d'Anne-Marie, Michel D. la pousse à déposer plainte. La gendarmerie refuse de la prendre formellement car, selon elle, il s'agit de litiges commerciaux. Aidée par Michel D. et Patricia S., la retraitée envisage de s'adresser à un avocat, avec, en ligne de mire, le dépôt d'une plainte directement auprès du procureur de la République d'Évry (Essonne). Une procédure incertaine: qualifier juridiquement les faits d'abus de faiblesse suppose le respect de diverses conditions (lire l'encadré ci-contre). Ceux qui ont profité à tout le moins de la « naïveté » d'Anne-Marie pourraient s'en tirer à bon compte. Et, dans cette mésaventure, là se situerait le pire. ♦

## L'abus de faiblesse

**Pour qu'il puisse être établi, encore faut-il que certaines conditions soient réunies.**

### La définition légale

Le délit d'abus de faiblesse, visé par l'article L. 121-8 du Code de la consommation, est constitué lorsque les circonstances montrent que la personne qui en est la victime « n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses et artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte ». La règle s'applique lorsque la transaction litigieuse résulte d'un démarchage à domicile ou téléphonique, d'une invitation à se rendre sur un lieu de vente ou d'une situation d'urgence.

### Les conditions de mise en œuvre

Le professionnel doit avoir agi de manière intentionnelle en ayant eu conscience de la vulnérabilité de sa victime. L'état de celle-ci peut résulter de différents facteurs : âge, isolement, détresse économique, maladie... Attention, ces critères ne sont pas présumés. Pour établir l'abus de faiblesse, il faut prouver que la situation du consommateur ne lui permettait pas de déceler que le prix proposé était exorbitant, que le contrat souscrit ne correspondait pas à ses besoins ou, autre cas, que les travaux entrepris étaient précipités. En d'autres termes, un âge avancé ne suffit pas à attester d'un état de faiblesse.

### Les sanctions

Selon l'article L. 132-14 du Code de la consommation, le professionnel qui commet un abus de faiblesse encourt trois ans de prison et 375 000 € d'amende, dont le montant peut être porté à 10 % de son chiffre d'affaires. En outre, le contrat signé est annulé (art. L. 132-13 du code précité), ce qui oblige la société condamnée à rembourser sa victime.

➤ **Bon à savoir** Le Code pénal prévoit (art. 223-15-2) un abus de faiblesse d'une portée plus large que celui du Code de la consommation. Il peut être invoqué lorsqu'il est démontré que « la personne était en état de sujétion psychologique ou physique résultant de pressions graves [...] propres à altérer son jugement ».





## NAPPES ET RIVIÈRES

# La France manque d'eau

Et si l'eau en abondance appartenait au passé ? Ce qui serait apparu comme un scénario de science-fiction voilà encore quelques années est en train de devenir réalité. — Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

**A**ussi loin qu'on remonte dans les recherches, on ne trouve aucun précédent. L'année 2022 a battu tous les records en matière de chaleur et de sécheresse, tant par la durée et l'intensité que l'étendue géographique. «*Elle a été la plus chaude que la France métropolitaine ait jamais mesurée, note Météo-France. Elle a également été la plus ensoleillée depuis le début des relevés et exceptionnellement sèche, marquée par un déficit pluviométrique record de 25%. Tous les départements sont concernés, avec un déficit compris entre 10 et 40%.*» Le déficit de mai s'est même élevé à 60%, celui de juillet, à 85%.

Du nord au sud et d'est en ouest, la quasi-totalité de la population a dû réduire ses usages de l'eau. L'hiver 2021-2022 a été peu arrosé, le printemps tout aussi faiblement. En y ajoutant le temps extraordinairement chaud du mois de mai, ces enchaînements ont provoqué une sécheresse précoce des sols. Tous les départements se sont vu imposer des restrictions, et 78 d'entre eux ont été placés en niveau de crise. Habituellement, environ 50% du pays est concerné. Autre record, 58 départements restaient soumis à ces mesures à l'approche de la saison hivernale. Fin novembre, à l'exception de l'Est, ils se répartissaient sur l'ensemble du territoire, des Hauts-de-France à la région Provence-Alpes-Côte d'Azur en passant par les Pays de la Loire, la Nouvelle-Aquitaine et l'Occitanie. Une partie demeurait même en état de crise ! Douze départements subissaient encore des limitations... début 2023. Cela n'était jamais arrivé.

**L'année 2022 a battu des records en matière de sécheresse et tous les départements ont subi des restrictions**

Réputée pour ses vertes prairies dues à la fréquence des pluies, la Normandie a enchaîné les arrêtés de restrictions d'eau pendant plusieurs mois par endroits ; comme, de juillet à la mi-décembre dans la Manche, un département qui a connu 47 jours sans précipitations l'été dernier. De mémoire de Normand, une telle pénurie d'eau sur une aussi longue période est inédite. «*Les tensions sur la distribution d'eau potable atteignent des niveaux préoccupants. La priorité reste de tout faire afin d'éviter la survenue de coupures d'eau, qui constituent un risque réel pour les zones les plus en tensions*», expliquait la préfecture de la Manche, qui confirmait l'alerte renforcée et le niveau de crise le 31 août 2022.

### Des centaines de communes sans eau potable

En Vendée, les restrictions ont commencé début mai et n'ont été levées qu'après la mi-novembre. Dans les Alpes-Maritimes, si les premières limitations datent de début mars, elles ont été maintenues jusqu'à la mi-décembre. «*Pour autant, la recharge des nappes souterraines demeure incertaine à ce jour*», a prévenu le préfet quand il y a mis fin tout en appelant à la responsabilité de chacun. On pourrait multiplier les exemples tant la pénurie s'est prolongée au-delà de l'été. Il faut dire que selon le bilan climatique 2022 de Météo-France, «*l'automne se classe au premier rang des plus chauds depuis 1900, il a été ponctué d'épisodes de chaleur et de douceur remarquables*».

Dans le Sud-Ouest, pourtant habitué aux restrictions à cause de l'irrigation agricole qui consomme la ressource aquatique en été, lorsque cette dernière atteint ses niveaux les plus bas,

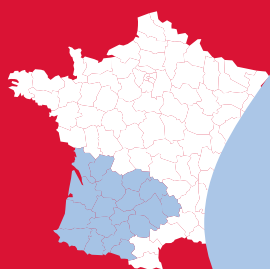


## L'AGRICULTURE POMPE LA RESSOURCE

L'agriculture est le secteur qui consomme le plus d'eau en été, lorsque la ressource est la moins disponible, loin devant les ménages et l'industrie. Plus il fait chaud, plus les besoins d'irrigation augmentent, ce qui accroît encore sa part. Sources : agences de l'eau.

### Consommations d'eau en été dans les grands bassins les plus irrigués

#### DANS LE SUD-OUEST



**90 %**  
Irrigation

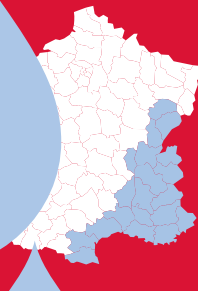
**9,8 %**

Ménages et collectivités  
(eau potable)

**0,2 %**

Industrie

#### EN RHÔNE MÉDITERRANÉE CORSE



**85 %**  
Irrigation

Industrie **4 %**

**11 %**

Ménages et collectivités  
(eau potable)

on n'avait jamais vécu de telles pénuries d'eau potable. «La situation 2022 est inédite par son intensité et sa durée, 83 communes en rupture avérée d'alimentation ont été desservies par des citernes ou, pour celles qui pouvaient l'être, interconnectées en urgence avec un autre réseau, sur plusieurs semaines et parfois plusieurs mois, déclare Aude Witten, directrice générale adjointe de l'agence de l'eau Adour-Garonne. En Corrèze comme en Lozère, des citernes approvisionnaient encore certaines localités en janvier 2023, mais le service public de l'eau a tenu. Ce sont 76 arrêtés préfectoraux qui ont été pris sur le bassin, contre à peine 40 lors de la sécheresse de 2018, qui faisait référence.» Au total, 700 communes se sont retrouvées sans eau potable. Du jamais vu ! Pour qu'elle coule au robinet, les édiles ont fait remplir les réservoirs par des camions-citernes. Même dans le Massif central, surnommé «le château d'eau de la France», il a fallu procéder ainsi.

### La sobriété devient impérative et urgente

«L'électrochoc de la crise 2022 ne fait que préfigurer le futur sur la disponibilité de l'eau, a assuré Olivier Thibault, directeur de l'eau et de la biodiversité au ministère de la Transition écologique,

lors d'une audition au Sénat fin janvier. L'enjeu majeur est celui de la recharge des nappes en hiver pour passer l'été sans coupures. Il faut apprendre à vivre avec moins d'eau.» Surtout que les premiers mois de 2023 empirent les choses. À tel point que, dès fin février, le gouvernement a déclaré la France «en état d'alerte». L'hiver est le plus sec enregistré depuis 1959, les nappes n'ont pas été alimentées, ce qui a entraîné des restrictions d'eau dès le mois de mars, une situation à nouveau sans précédent. Même à supposer que les précipitations tombent abondamment ce printemps, elles bénéficieront à la végétation et s'infiltreront peu. En effet, le remplissage des nappes souterraines a lieu de la mise en dormance de la végétation, en automne, au début du printemps. Cela va être d'autant plus grave que durant l'été, les nappes peuvent en principe fournir 80 à 100% du débit des cours d'eau.

Face à un état des lieux aussi inédit que préoccupant, aller plus vite dans la mise en œuvre d'une politique de sobriété dans tous les domaines et anticiper afin d'éviter les pénuries relève de l'urgence. Atteindre une baisse des prélèvements de 10% d'ici à 2025 et de 25% d'ici à 2035, c'est l'objectif fixé >>>



>>> l'automne dernier par Christophe Béchu, le ministre de la Transition écologique, dans le cadre du chantier de planification écologique enclenché «pour adapter la gestion de l'eau au changement climatique actuel et à venir».

Le bassin Adour-Garonne a, par exemple, réalisé 10% d'économies d'eau depuis 10 ans, c'est dire l'effort à fournir en moins de 3 ans! Dans sa contribution à cette planification, le Comité national de l'eau préconise une gestion de la ressource qui recourt prioritairement à «des solutions fondées sur la nature, que ce soit pour atténuer les excès d'eau ou les manques». En résumé, il prône la reconquête du bon fonctionnement des cours d'eau et des milieux aquatiques. Un travail titanesque, tant on a fait l'inverse pendant des décennies. On a recalibré les rivières, bitumé à tout va, ce qui accélère le cheminement de l'eau vers les estuaires, arraché les haies qui la retiennent, drainé un maximum de terres agricoles et asséché 70% des zones humides alors qu'elles offrent l'énorme avantage de stocker la ressource aquatique l'hiver pour la restituer l'été tout en la dépolluant. Soit autant de facteurs qui empêchent les précipitations de recharger les nappes souterraines, bien que cela devienne plus nécessaire que jamais.

De même, les villes collectent les eaux de pluie avec les eaux usées dans les réseaux d'assainissement. Si les écoquartiers modifient la donne en permettant leur infiltration vers les nappes souterraines, ces initiatives restent trop rares pour rebattre les cartes. Les techniques alternatives de gestion des eaux pluviales existent pourtant et on peut en dire autant de toutes les actions à mener. La restauration de zones humides, le retour des rivières à leur cours naturel, la destruction des surfaces goudronnées sont autant de sujets expérimentés sur le terrain, seulement on reste aux antipodes de pratiques généralisées. Les agences de l'eau disposent de financements. Encore faut-il que le monde agricole ou les collectivités locales embrayent. Des communes désimperméabilisent des cours d'école, des parkings, des terre-pleins... La renaturation des villes émerge, mais le temps presse.

### Une véritable révolution à mener

«On travaille depuis longtemps sur la qualité de l'eau, trop peu sur la quantité. À l'exception de quelques secteurs en déséquilibre, elle était abondante», souligne Martin Gutton, directeur général de l'agence de l'eau Loire-Bretagne. Désormais, ce sujet de la quantité devient partout prégnant. Le climat méditerranéen remonte, la saison sèche dure de plus en plus longtemps. «Toutes nos références sur la gestion de la ressource aquatique sont bouleversées. La sobriété des usages de l'eau doit s'imposer aussi rapidement que la sobriété énergétique», ajoute-t-il. Côté collectivités locales, l'été 2022 a prouvé que c'était possible.

## RHÔNE MÉDITERRANÉE

**Tous les acteurs locaux cherchent ensemble le bon compromis entre usages et ressource disponible.**



Dans le pays de Saint-Malo (Ille-et-Vilaine), la population, touristes compris, a diminué sa consommation d'eau de presque 30% entre le 14 juillet et le 15 août, au plus fort du risque de coupure. Côté agriculteurs, les réductions interviennent surtout quand les arrêtés préfectoraux interdisent de pomper. Cependant, à chaque fois, les récoltes et les rendements baissent. Un cycle infernal. «S'accrocher à des volumes d'irrigation accordés il y a des années conduit à ces crises récurrentes, il faut répartir l'eau qui existe», estime un expert.

Si le Varenne agricole de l'eau<sup>(1)</sup> a surtout marqué les esprits pour son soutien au développement des retenues, il porte aussi sur «les leviers agronomiques d'adaptation de l'agriculture au changement climatique». Ils sont nombreux et consistent notamment à planter des variétés plus résistantes aux stress hydrique et thermique, à généraliser les bandes enherbées, à remplacer le maïs, qui exige de l'eau en été, par des cultures qui en ont besoin au printemps ou qui en demandent peu (comme le sorgho ou le soja), à varier les productions, à pratiquer la rotation de cultures sur une parcelle et à maintenir un couvert végétal après récolte. En Languedoc-Roussillon, des viticulteurs se diversifient en cultivant de l'aloë vera, une

**Il est possible d'améliorer la situation en adoptant de nouvelles pratiques, entre autres dans l'agriculture**



# CORSE Des économies significatives

Le bassin-versant du lac du Bourget fait partie des secteurs en déséquilibre quantitatif.



P. JAYET/HEMIS

L'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse couvre un grand quart sud-est du pays. Sur cette zone, 40 % des bassins-versants ont été classés en déséquilibre quantitatif il y a 10 ans. Chacun est entré dans un projet de territoire pour la gestion de l'eau (PTGE). De l'association environnementale à l'industriel en passant par les représentants agricoles et les élus, tous les acteurs locaux se sont réunis afin d'établir un diagnostic partagé des usages, des besoins et de la disponibilité de la ressource. Objectif : définir un plan d'actions pour revenir à l'équilibre. Il s'agit évidemment de la séquence la plus difficile à négocier.

## Réduire les prélèvements

Dans ce vaste bassin où l'agriculture irriguée prédomine, la réduction de ses prélèvements est au cœur des enjeux. « En passant des canaux d'irrigation gravitaire

au goutte-à-goutte, on utilise 5 à 10 fois moins d'eau, c'est une mesure incontournable, certifie Laurent Roy, directeur général de l'agence de l'eau. Il faut aussi lutter contre les fuites des réseaux d'eau potable, recycler les eaux de process industriel, désimperméabiliser les surfaces et restaurer les zones humides des fonds de vallée. Lorsque la ressource est déficitaire, on finance également de petites retenues collinaires de substitution afin de préserver l'alimentation en eau potable. » Ici, l'été, l'irrigation représente 85 % des prélèvements. L'agriculture reste donc déterminante dans les plans. « Depuis 2013, les économies d'eau soutenues par l'agence ont été considérables. Elles s'élèvent à 340 millions de mètres cubes, dont les deux tiers proviennent de l'irrigation, poursuit-il. À l'échelle du bassin, c'est 10 % de prélèvements en moins, alors que sur ces 10 dernières années, la population et la fréquentation touristique ont augmenté. »

plante grasse supportant l'aridité et très recherchée par le secteur de la cosmétique. Quant à l'agroforesterie qui intègre les arbres, fruitiers ou forestiers, et les haies dans les champs et les herbages, elle crée un microclimat favorable aux cultures et aux animaux d'élevage. Il faut beaucoup moins d'eau pour produire, le sol s'enrichit en matières organiques et s'assèche moins. Ce mode d'exploitation agricole modère, en outre, les effets des intempéries, du vent et de la sécheresse.

Si ce panel de solutions est adapté au réchauffement climatique, il s'agit encore de mesures tellement révolutionnaires pour une majorité de producteurs que le changement de pratiques risque de prendre du temps. L'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae) cite, toutefois, le cas d'éleveurs laitiers de l'Aveyron qui se sont convertis en deux ans au bio, passant pour certains de la stabulation à sept mois de pâturage par an. « Ils ont aussitôt réimplanté des prairies en misant sur la diversité des espèces végétales afin de faire face aux sécheresses. Ils ont réduit leurs charges en cultivant moins de maïs, et en achetant moins d'engrais et d'aliments concentrés », analyse Guillaume Martin, agronome à l'Inrae. Autre atout de cette conversion, ils sont plus autonomes pour nourrir leurs animaux.

## Réutilisation des eaux usées traitées

Et il y a d'autres mesures à adopter. La réutilisation des eaux usées traitées (REUT), entre autres. Celle qui sort des stations d'épuration a une réelle valeur agronomique, affirment les

spécialistes, il est regrettable que les communes côtières la laissent partir à la mer. Dommage, car « les systèmes d'assainissement sont très poussés sur le littoral », regrette Martin Gutton. Nul besoin qu'elle soit potable, cette eau convient à de nombreux usages : l'irrigation agricole, où elle présente en plus l'avantage d'apporter de l'azote, du phosphore et du potassium aux cultures ; l'entretien des voiries, l'arrosage des golfs, des terrains de sport et des espaces verts ; l'alimentation des circuits incendie ; le nettoyage des surfaces dans l'industrie. « Cela s'y fait déjà grâce à l'ultrafiltration », indique-t-il.

Dans notre pays habitué à une ressource abondante, l'eau potable sert à tout. La REUT est, de plus, freinée par des restrictions réglementaires. Or, personne ne trouve rien à redire quand ces eaux rejoignent les fleuves, s'y mélangeant et concourant à l'alimentation des localités en aval. À l'inverse, sur les côtes, où les recycler semble plus pertinent que les rejeter en mer, c'est la croix et la bannière pour faire aboutir des projets d'arrosage ou d'irrigation. « Le maire d'Agde m'a demandé de réfléchir à l'arrosage des espaces verts en réemployant les eaux usées traitées dès 2003, se souvient Olivier Archimbeau, directeur eau et assainissement à la communauté d'agglomération Hérault Méditerranée. Mais jusqu'en 2014, la réglementation ne l'autorisait pas. On a saisi l'occasion lors de son assouplissement. »

Six ans plus tard, le golf international du Cap d'Agde n'abreuve plus ses 115 hectares avec de l'eau potable, sauf sur la bande de 50 mètres qui le sépare des habitations, l'arrosage par aspersion d'eaux usées traitées y étant proscrit. Financé à 80 % par >>>

>>> l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, l'investissement s'élève à 5,5 millions d'euros. «*Il nous fait cependant économiser 200 000 m<sup>3</sup> d'eau potable par an de mai à septembre. C'est important à cette période où la ressource est en tension*», précise Olivier Archimbeau. Agde a d'autres projets: l'irrigation d'une partie du complexe sportif et de ses espaces verts par les eaux usées traitées est dans les tuyaux. Le chantier sera moins onéreux, la canalisation passant le long du complexe.

### La piste de la recharge artificielle des nappes

Le Bureau de recherches géologiques et minières (BRGM), lui, planche sur la recharge maîtrisée de nappes phréatiques afin de répondre au manque d'eau en été. Le but? «*Augmenter les volumes disponibles d'eau souterraine en favorisant, par des moyens artificiels, son infiltration jusqu'à l'aquifère* <sup>(2)</sup>». Il faut de l'eau à proximité pour le remplissage. Une expérience a été menée dans la Manche, à Agon-Coutainville, une station balnéaire. L'alimentation de sa nappe souterraine côtière s'est effectuée en partie avec les eaux usées traitées par la station d'épuration. Celles-ci ont été acheminées vers une zone dunaire de plusieurs mètres d'épaisseur et y ont pénétré tout en s'épurant. Ce dispositif protège des intrusions salines. Les analyses de la qualité de l'eau à son arrivée dans la nappe se sont révélées satisfaisantes. De là à développer la recharge artificielle, on en est loin. Il y a des projets en Occitanie et dans les Hauts-de-France, mais chaque site est particulier et exige une étude approfondie. Et les coûts peuvent être élevés.

Quant au réseau de distribution, il peut encore s'améliorer. Tous les ans, un milliard de mètres cubes d'eau potable, 20% du total traité, se perd dans le milieu naturel à cause

de fuites. Ce gâchis financier considérable se répercute sur la facture des usagers. La Fédération professionnelle des entreprises de l'eau évoque une «*fracture territoriale entre l'urbain et le rural*», les canalisations «*fuyardes*» se situant surtout à la campagne avec jusqu'à 50% de déperdition! Dans les villes où il reste

quelques marges de progression, les capteurs qui écoutent et repèrent les pertes pourraient accélérer leur résorption et accroître les performances des réseaux.

Si les initiatives ne manquent pas, les généraliser rapidement s'impose, car entre la baisse du niveau des nappes et celle du débit des rivières, les polluants sont moins dilués, ils se concentrent. En cas d'économies d'eau et d'une recharge de la ressource insuffisante, le problème de la qualité risque donc de revenir au premier plan des préoccupations et de s'ajouter à des restrictions de consommation strictes et fréquentes, sinon permanentes. Aucun doute, des industriels aux agriculteurs en passant par les ménages et les collectivités, tout le monde doit faire des efforts. ♦

(1) Cette concertation a été appelée ainsi, car le ministère de l'Agriculture se situe au 78, rue de Varenne, 75007 Paris. (2) Zone de la nappe souterraine.

# PÉNURIE Trois

Qu'il s'agisse de la gestion des eaux pluviales, des retenues d'eau ou de l'alimentation de crise en eau potable, le réchauffement climatique impose de s'adapter rapidement.

## EAUX PLUVIALES Les déconnecter des réseaux d'assainissement

«*La déconnexion des eaux pluviales du système d'assainissement doit devenir une évidence. Il faut recréer de la nature en ville, pour que les eaux de pluie propres s'infiltrerent et rechargent les nappes*, assure Laurent Roy, de l'agence Rhône Méditerranée Corse. *Actuellement, elles ruissellent sur des surfaces imperméables et s'y chargent en polluants, puis elles rejoignent le réseau de traitement avant d'être rejetées dans les rivières et de les contaminer, c'est absurde.*» Le Douaisis (Nord) s'emploie depuis une vingtaine d'années à cette gestion durable des eaux pluviales. Face à la saturation des réseaux d'assainissement qui avait provoqué cinq inondations en cinq ans dans le même quartier, il fallait trouver une solution pérenne. La communauté d'agglomération décide alors de déconnecter les eaux pluviales des dispositifs des eaux usées et de les faire évacuer au plus près de leur point de chute. Cette stratégie s'applique, depuis, à chaque reconfiguration de la voirie, d'un espace urbain ou d'une nouvelle opération d'urbanisation. Selon le contexte, les eaux de pluie pénètrent directement dans les sols ou elles sont dirigées vers un exutoire de proximité qui réduit leur vitesse d'écoulement. Vingt ans plus tard, 25% du territoire est géré en pluvial par des techniques alternatives et les bénéfices sautent aux yeux. Douai est devenue plus verte, moins minérale, l'eau y est plus visible, le bitume a disparu de parkings, de places ou de terre-pleins, afin de laisser place soit à la végétation, soit à des revêtements qui laissent passer les eaux de pluie ou les orientent vers des tranchées régulant leur flux et favorisant leur infiltration. Sur le plan financier, l'agglomération a échappé à de gros investissements dans l'assainissement et elle réalise près d'un million d'économies par an comparé aux collectivités de même taille

## Les fuites dans les canalisations représentent un énorme gâchis

# solutions en débat



La communauté d'agglomération de Douai (59) s'est engagée avec succès dans la gestion durable des eaux pluviales.

est en cours afin d'identifier leurs usages potentiels. Peut-être une solution pour apaiser les tensions...

## 3 EAU POTABLE Diversifier les ressources

La sécheresse 2022 a été un révélateur. La plupart des communes qui comptent sur une unique ressource pour leur eau potable, retenue ou rivière, ont connu des ruptures d'alimentation. Le sujet a fait consensus, en janvier, lors des auditions au Sénat sur la résilience hydrique : « Une collectivité ayant une ressource fragile ne peut plus s'en sortir seule, l'échelle de l'intercommunalité est nécessaire pour investir et avoir la capacité d'agir face à la crise. » Localement, les choses avancent. L'agence de l'eau Adour-Garonne accélère les travaux d'interconnexion, afin de desservir les communes isolées en difficulté quand c'est possible. Celle de Loire-Bretagne invite les collectivités à vite se structurer pour interconnecter les ressources et incite certaines à investir dans des barrages, afin de sécuriser l'approvisionnement en eau potable. Par contre, Veolia et Suez, les deux géants de la distribution en eau potable, n'ont pas répondu à nos questions. Cela ne rassure guère sur leur implication dans la recherche de solutions... ♦

qui envoient les eaux pluviales dans les stations d'épuration. Enfin, cette gestion durable évite des inondations. Et, en ces temps de forte tension sur la ressource, les eaux pluviales alimentent la nappe phréatique, c'est précieux.

## 2 RETENUES D'EAU Ne pas faire n'importe quoi

Pour le monde agricole, les réserves d'eau relèvent du bon sens. On la prélève en hiver quand elle est abondante, pour l'utiliser en été lorsqu'elle manque. Or, selon de nombreux experts, c'est autrement plus complexe. Il s'agit d'autant d'eau qui ne rechargera pas les nappes souterraines, ce qui réduit leur capacité à alimenter les rivières.

# Les bassines, qui stockent la ressource par pompage dans les nappes, sont les plus inacceptables. De plus,

l'eau y stagne, sa qualité s'altère et on en perd beaucoup par évaporation. On peut comprendre l'opposition virulente qu'elles suscitent.

# Les retenues collinaires se remplissent grâce aux ruissellements d'eau de pluie et, parfois, de neige. Elles sont plus tolérables, même si l'eau s'y évapore aussi.

# Les retenues au fil de l'eau modifient son écoulement. Elles dégradent sa qualité et sa température. Ces ouvrages réduisent le débit des rivières, ce qui devient problématique en cas de sécheresse.

# Actuellement, il existe 350 000 réserves d'eau, essentiellement agricoles, répertoriées sur le territoire, dont une bonne partie ne serait plus utilisée. Avant d'en créer de nouvelles, se pencher sur l'existant paraît judicieux. Le Varenne agricole de l'eau s'y est engagé. Un gros travail de recensement



# CURCUMA, ACÉROLA...

## Méfiez-vous des extraits

Un additif pas forcément anodin pour la santé et qui n'a pas obtenu d'autorisation de mise sur le marché : voilà ce qui peut se cacher derrière un simple extrait. — Par **ELSA ABDOUN**

**L**a mode est au *clean label*. Cette tendance, que l'on pourrait traduire par « étiquette propre », consiste, pour l'industrie agroalimentaire, à supprimer autant que possible les termes techniques de ses listes d'ingrédients. « Antioxydant », « édulcorant » ou « arôme » sont notamment effacés au profit d'« extraits » d'aliments bien connus : de poisson, de paprika, de citron, de vanille... Des centaines de produits comportent ce type de substances d'apparence naturelle. Or, les apparences sont parfois trompeuses.

Bien sûr, certains extraits correspondent à ce que l'on peut espérer, à savoir une préparation aromatique obtenue par infusion d'un aliment, d'un aromate ou d'une épice dans de l'eau. C'est le cas, par exemple, d'extraits de réglisse et de rooibos présents dans des boissons et des bonbons. D'autres se rapportent à des ingrédients employés depuis longtemps et obtenus par des méthodes traditionnelles. Il en va ainsi de l'extrait de malt, mouture de graines germées utilisée dans les céréales, le pain ou la bière. À chaque fois, la naturalité est réelle, et les risques pour la santé sont très faibles.

### Solvants chimiques

Ces cas ne sont, toutefois, pas la règle. Derrière le terme « extrait » se cachent parfois des substances prélevées à l'aide de solvants chimiques, tels que le propane, le butane, l'acétone ou le méthanol, et qui servent une fonction non pas aromatique, mais technologique : édulcorant, colorant ou encore antioxydant. Pour remplir leur rôle, certaines molécules peuvent être portées à des concentrations très élevées. L'élément que l'on appelle « extrait » n'a alors plus rien à voir avec l'organisme dont il est issu, tout comme ses effets sur la santé. C'est le cas, par exemple, de l'extrait de stévia (lire l'encadré p. 31) et des extraits d'épinards enrichis en nitrates, qui étaient intégrés, au début des années 2000, dans certaines charcuteries en remplacement des nitrates.

Alors, certes, la réglementation européenne exige qu'un extrait ayant une fonction technologique fasse la preuve de son innocuité aux doses habituelles d'usage, avant d'être incorporé dans un produit. Et ce même s'il provient d'un aliment connu et sans danger. Son rôle d'additif doit, lui, être précisé sur les étiquettes. Cependant, nos observations dans les rayons des supermarchés suggèrent que ces règles ne sont pas toujours respectées.

Une première catégorie de denrées pose question : les plats à base de pommes de terre. Beaucoup de références incluent des flocons déshydratés, eux-mêmes saupoudrés d'extrait de

romarin. Aucune volonté, ici, d'apporter un parfum de garigue à la recette ; l'extrait de romarin est en réalité un concentré de molécules antioxydantes (nom de code E392), facilitant la conservation des flocons de pommes de terre. Mais il n'y a pas à s'inquiéter. La composition de cet additif est réglementée, et les risques pour la santé, analysés par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa), apparaissent infimes. Le souci réside plutôt chez les marques qui n'assument pas de recourir à un antioxydant... et le font donc sans le dire. À l'instar de Compagnie Artique, qui intègre dans plusieurs références un extrait de romarin (dont le rôle de « stabilisation », et non d'arôme, nous a été confirmé), sans annoncer sa fonction sur l'emballage. Notre enquête révèle de plus que cet extrait, qui n'a pas la même composition que le E392, n'a jamais prouvé son innocuité ni décroché d'autorisation de mise sur le marché. Des industriels semblent avoir trouvé une autre astuce : substituer un extrait de curcuma à celui de romarin. C'est le choix qu'ont fait E.Leclerc, Système U, Maison Tino et Maison Briau, pour ne citer qu'eux. Ils indiquent tous cet extrait dans la liste d'ingrédients de leurs brandades de morue ou leurs hachis Parmentier, sans mentionner le moindre rôle antioxydant.





## STÉVIA

### Naturel, vraiment ?

Derrière les termes « extrait de stévia » se cache une sélection drastique de seulement quelques molécules au goût sucré (et suspectées de favoriser diverses maladies), qui n'ont plus grand-chose à voir avec la plante dont elles sont issues : les glycosides de stéviol. Pour ne pas tromper les clients, c'est donc sous ce nom que le règlement

européen oblige les industriels à présenter l'édulcorant dans la liste des ingrédients. Mais cette contrainte ne concerne visiblement pas la face avant des emballages, où l'on trouve souvent écrit, en gros caractères, « extrait de stévia », voire simplement « stévia »... Une dénomination aussi erronée que serait le mot de « betterave » figurant sur un paquet de sucre blanc !

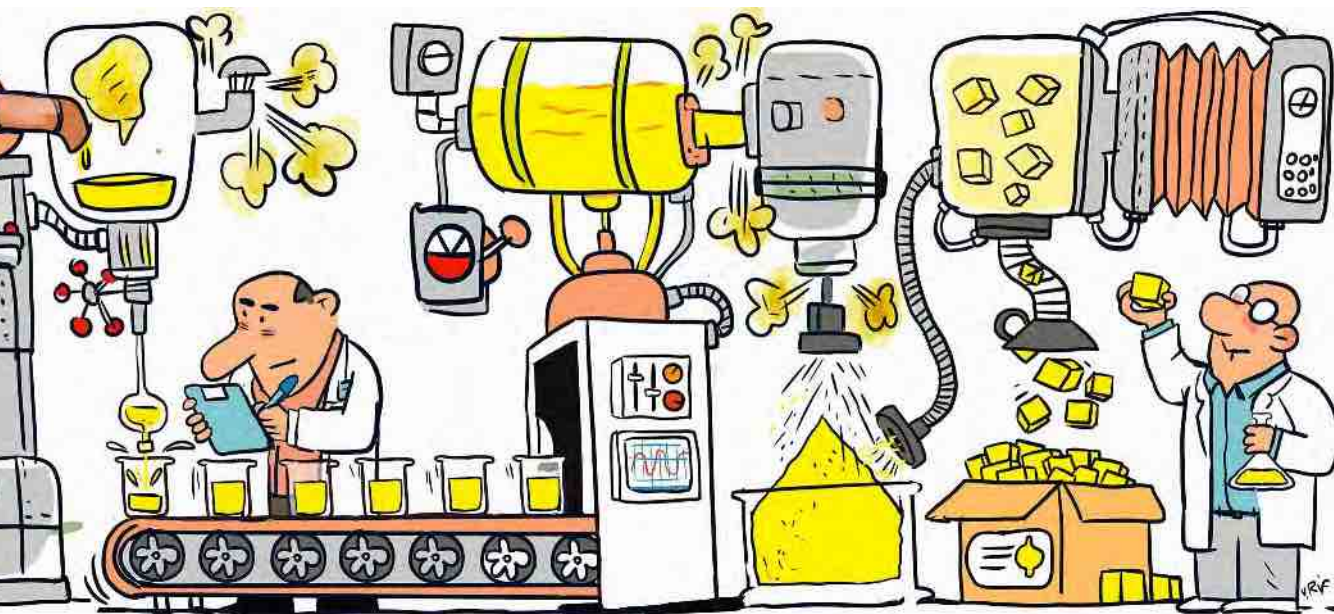
Ajouterait-ils l'extrait de curcuma seulement afin d'apporter du goût et de la couleur ? Nous en doutons sérieusement. D'abord, parce qu'une demande de brevet a été déposée, en 2006, pour l'utilisation d'extrait de curcuma en tant qu'antioxydant dans les flocons de pommes de terre. Ensuite, parce que les sites internet de plusieurs fabricants d'extraits végétaux vantent encore aujourd'hui cette fonction.

Quid du rôle et de la composition de ces extraits de curcuma ? Quels sont leurs effets sur la santé ? Contactés, Maison Briau, Système U et E.Leclerc n'ont pas répondu. Seule Maison Tino a fini par l'admettre : cette substance est issue d'une « *extraction sélective* » [des molécules ont été concentrées] et « *peut-être y a-t-il un effet technologique* ». Mais, comme Compagnie Artique, l'entreprise insiste sur la responsabilité de son fournisseur de flocons, qui « *affirme respecter la réglementation* ». Nous n'avons, toutefois, pas pu nous entretenir avec eux.

### Laxisme des autorités

Le rayon boulangerie et viennoiserie connaît le même problème, avec de très nombreuses références contenant de l'extrait d'acérola, dont la fonction antioxydante n'est presque jamais énoncée, et qui n'a pas obtenu d'autorisation de mise sur le marché. Citons aussi un dernier secteur récemment envahi par les extraits végétaux : celui de la charcuterie « sans nitrites ». Ces dernières années, pour se débarrasser de ces additifs très décriés tout en préservant la couleur rose de leurs jambons, de nombreuses marques y ont incorporé des extraits végétaux riches en polyphénols (qui sont des antioxydants naturels). Une bonne nouvelle, a priori. Mais qui laisse un goût bien amer... car ce mélange de substances n'est, cette fois encore, pas présenté sur l'emballage comme un additif. De plus, l'Efsa n'a toujours pas rendu ses conclusions sur ses potentiels effets sur la santé. Les charcutiers, trop pressés de remplacer les sels nitrités, auraient-ils trouvé la parade en

faisant passer ces nouveaux additifs antioxydants pour de simples préparations aromatisantes, et ainsi s'en servir sans autorisation préalable ? C'est, en tout cas, un usage « *non conforme* », estime Céline Pinel, déléguée générale du Syndicat national des ingrédients aromatiques alimentaires (Sniaa). Le rôle des autorités est ici particulièrement mystérieux. Le Sniaa, mais également la Fédération française des industriels charcutiers traiteurs et le fabricant de ces fameux extraits végétaux (l'espagnol Prosur) nous ont tous trois déclaré que cet usage avait reçu, en France, l'aval de la répression des fraudes. Pourquoi cette dernière accepte-t-elle cette pratique qui enfonce apparemment la réglementation européenne ? Et qu'en pense la Commission de Bruxelles ? Ni l'une ni l'autre n'ont répondu à ces questions. Les industriels ne sont décidément pas les seuls à manquer de transparence. ♦





# INFLATION

## La viticulture trinque

La hausse des coûts (verre, carton...) oblige les vignerons à augmenter leurs tarifs et à réduire leurs marges. Une situation intenable pour nombre d'entre eux. — Par **MORGAN BOURVEN**

**L'**inflation touche tous les secteurs de la consommation. Le vin ne fait pas exception. « Presque toutes les cuvées que nous proposons ont subi une hausse comprise entre 15 et 20% depuis un an, témoigne Julien Guinand, directeur général du site de vente en ligne Avenue des vins. Nombre d'entre elles sont passées de 8 à 10 €. » En réponse, les clients changent leurs habitudes d'achat plutôt que d'alourdir leur budget. Ce renchérissement général est une conséquence de la flambée des coûts de production. En effet, le prix d'une bouteille vide (de 25 centimes environ dans le vignoble bordelais à 1 € en Champagne) a été majoré, selon les modèles, de 40 à 130%. Les tarifs du carton et le papier ont, quant à eux, progressé de 15 à 20%. « Même notre muselet [l'armature de fils métalliques placée sur le bouchon des boissons gazeuses alcoolisées] a bondi de 3 à 10 centimes en deux ans », s'étonne un producteur de champagne. Globalement, « au 1<sup>er</sup> octobre 2022, la part de l'inflation représentait, en moyenne, 21% du prix de vente d'une bouteille de vin »,

explique Jean-Marie Fabre, vigneron à Fitou, dans l'Aude, et président des Vignerons indépendants de France. Inédite dans son ampleur, l'inflation est multifactorielle. Elle a commencé à la suite de l'épidémie de Covid-19, quand les flux logistiques étaient perturbés, puis s'est accélérée après le début de la guerre entre l'Ukraine et la Russie. Cependant, ces raisons ne convainquent pas complètement. « D'accord, deux usines de verre en Ukraine ont fermé, toutefois elles ne représentent pas la production mondiale ! Ces augmentations déraisonnables, c'est de la spéculation », s'insurge un Champenois. Jean-Marie Fabre, lui, n'hésite pas à dénoncer « l'effet d'aubaine » chez certains fabricants. Le français Verallia, troisième producteur mondial d'emballages en verre, a annoncé, le 15 février, ses résultats de 2022: + 25,3% de chiffre d'affaires et

+ 42,7% de résultat net. « C'est bien la preuve que nous sommes les dindons de la farce, tacle le président des Vignerons indépendants. Il est inacceptable que nos fournisseurs profitent de l'inflation pour augmenter de manière significative leur résultat net ! »

### Un numéro d'équilibriste

Si la flambée des coûts atteint environ 20%, rares sont les entreprises viticoles qui affichent une telle marge – dans le meilleur des cas, elle oscille plutôt entre 10 et 15%. Et lorsqu'elles peuvent majorer leurs prix de 10%, beaucoup doivent tirer un trait sur leurs bénéfices... tout en risquant de voir leurs ventes diminuer. « Si je relève mes tarifs de 10% et que mes commandes baissent de 30%, j'aurai certes un peu maintenu ma marge par bouteille, mais mon chiffre d'affaires aura régressé alors que je ferai face aux mêmes charges », s'inquiète Jean-Marie Fabre.

C'est encore pire dans certaines exploitations, où les producteurs n'osent même pas envisager d'augmenter leurs prix. À Bordeaux, par exemple, qui traverse une crise profonde. « Le problème pour le viticulteur girondin, c'est de vendre coûte que coûte, afin d'enranger de la trésorerie. Nombreux sont ceux qui n'arrivent déjà pas à écouler leur production au tarif de l'année dernière, il leur est donc impossible de répercuter la hausse des coûts », se désole Philippe Abadie, directeur du pôle entreprises de la chambre d'agriculture de la Gironde. En 2021, son équipe avait estimé, dans le référentiel économique du vigneron bordelais, les frais d'une mise en bouteille à 1,23 €, avec un coût du vin à 1,64 € en moyenne par flacon. Fin 2022, son calcul de ces coûts atteignait 1,48 € (+20%). À ce rythme, ils risquent bientôt de dépasser la valeur du breuvage... ♦

**Le coût de la mise en bouteille pourrait dépasser celui du vin**

Les vignerons préfèrent témoigner anonymement pour ne pas froisser leurs fournisseurs.







# Les **tests** du mois

## 34 | SAUVEGARDE EN LIGNE

12 services cloud comparés  
et nos conseils pour bien  
stocker vos données.

## 38 | FERS À REPASSER

## 40 | DÉTACHANTS TEXTILES

## 43 | PRODUITS DÉMAQUILLANTS

## 46 | TONDEUSES ROBOTS

## 48 | BROSSES À DENTS ÉLECTRIQUES

## 49 | TESTÉ AILLEURS

## 124 produits

achetés,

## 6 laboratoires

sollicités,

**153 675 €**

investis pour guider  
vos choix vers  
une consommation  
responsable.

## NOTRE EXPERTISE

### LES PRODUITS CHOISIS

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

### NOS ESSAIS COMPARATIFS

Nous testons tous les produits, à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs, dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont évalués selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

### AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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



### LE MEILLEUR NOTÉ

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



### BON CHOIX

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



### MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

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



### À ÉVITER

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

## SAUVEGARDE EN LIGNE

# Stockez facilement vos documents

Alors que nos vies quotidiennes tendent vers le tout-numérique, sauvegarder ses données est devenu impératif. Nous vous présentons 12 solutions qui les stockent sur Internet, dans le cloud, car ce sont les plus pratiques.

— Par **CAMILLE GRUHIER** avec **VINCENT ERPELDING**

**V**otre smartphone a vu grandir vos enfants ou petits-enfants, il est la mémoire de vos vacances, des moments partagés en famille et entre amis. C'est aussi lui désormais le maître de votre vie sociale, puisqu'il détient les numéros de téléphone et les adresses de vos proches, de vos collègues, de vos médecins. Sur votre ordinateur, il y a autant de documents précieux, de photos (un peu plus anciennes, sans doute) et de papiers officiels en tout genre (factures, avis d'imposition, courriers, etc.). Avez-vous déjà imaginé tout perdre ? Panne, casse, virus informatique, vol... vos appareils sont vulnérables. Mettre ses données à l'abri s'avère plus que jamais indispensable. Ainsi, en cas de pépin, vous les retrouverez en deux clics et pousserez, c'est sûr, un grand ouf de soulagement.

### Clé USB, disque dur ou NAS

Stocker du contenu est finalement assez simple. Vous avez le choix entre une sauvegarde locale sur un support externe, ou dans le cloud, autrement dit sur l'un de ces serveurs d'entreprises tierces installés en réseau partout dans le monde. L'idéal ? Les deux ! Car deux copies valent mieux qu'une. Commençons par la première solution. Il s'agit de conserver vos fichiers sur une clé USB, un disque dur externe ou un boîtier NAS. Concernant les clés USB, notez

qu'elles se limitent aujourd'hui à 256 Go. Il en existe également pour smartphone, c'est-à-dire disposant d'un connecteur Lightning (iPhone) ou USB-C (Android), grâce auxquelles vous transférez directement les photos et les vidéos de votre mobile. Que vous pourrez ensuite glisser, au besoin, sur votre PC. Si vous en possédez beaucoup, un disque dur, dont les capacités de stockage sont gigantesques, de 1 To (50 € environ) à plus de 20 To (500 €), sera susceptible de les accueillir. Plus léger et moins fragile, le disque SSD (une autre technologie de stockage externe) se montre aussi plus performant. Revers de la médaille, il coûte plus cher (comptez autour de 100 € pour 1 To). Un conseil, une fois la duplication des documents terminée, déconnectez le support ; sinon, il risque d'être affecté en cas de virus sur votre ordinateur. Enfin, le boîtier NAS (pour *Network Attached Storage*) permet de sauvegarder ses documents chez soi tout en ayant la possibilité d'y avoir accès ailleurs, depuis tout appareil connecté à Internet. Ce type d'équipement offre d'autres fonctionnalités, comme le partage d'imprimante ou la gestion de caméras de surveillance. Son paramétrage exige toutefois quelques compétences techniques.

### Windows et macOS aux avant-postes

Sachez que Microsoft et Apple proposent leurs propres gestionnaires de stockage intégrés à Windows et macOS, leurs systèmes d'exploitation respectifs. Depuis les paramètres de votre PC, Windows permet d'enregistrer vos données soit dans le cloud, soit sur un support externe. Chez Apple, cette fonction, baptisée Time Machine, n'est

**L'idéal, c'est de placer ses fichiers sur un support externe et dans le cloud, car deux copies valent mieux qu'une**





## DISQUE DUR

### 18,4 % des pannes de PC

Les pannes les plus fréquentes touchent la batterie (27,6 % des cas), mais celles de disque dur, problématiques pour les données, arrivent en 2<sup>e</sup> position. (Source : Que Choisir, 2022.)

## RANÇONGIERS

### 90 % des fichiers irrécupérables

Des pirates bloquent l'accès à votre ordinateur ou à certains fichiers et exigent une rançon pour vous les rendre. Dans les faits, qu'on paie ou non, il est rare de les récupérer.

(Source : Wavestone, 2021.)

## SMARTPHONES

### + 8,7 % de vols

La gendarmerie et la police ont recensé 138 296 vols de smartphone en 2021, et 150 347 en 2022.

(Source : ministère de l'Intérieur pour Que Choisir, 2023.)

**Des données vite perdues**

possible que sur un périphérique. Des alternatives à envisager puisqu'elles sauvegardent tels quels tous les fichiers de votre ordinateur. En cas de panne, vous retrouverez vos documents rangés au même endroit sur votre nouvelle machine. Le disque dur externe doit néanmoins rester branché en permanence à votre PC ou votre Mac.

## Vos données dans les nuages

La seconde grande méthode de sauvegarde ? Le stockage sur Internet, dans le cloud. Grâce à ce service, vous pouvez accéder à vos documents depuis n'importe quel terminal relié à Internet, une fois que vous vous êtes identifié avec vos codes personnels. C'est sans doute la solution la plus simple et la plus pratique. D'abord, parce que vous n'avez pas besoin d'acheter un support externe. Ensuite, parce que vous êtes en mesure de partager des photos, des vidéos ou autres avec votre entourage. Enfin, et surtout, parce que ces logiciels sont dotés de fonctions extrêmement utiles, comme la synchronisation des fichiers ou la programmation de sauvegardes automatiques, ce qui vous assure de toujours disposer d'une copie de vos dossiers, même les plus récents. Quelques-uns vont encore plus loin en gérant >>>

## NOS CONSEILS

### # Stockez en ligne

**de préférence** Contacts, photos, vidéos, documents bureautiques, courriels, marque-pages de votre navigateur internet... tout ce que vous conservez « en local », c'est-à-dire dans le disque dur de votre ordinateur ou la mémoire de votre tablette tactile et de votre smartphone, risque d'être perdu en cas de panne ou d'accident. Alors que si vous avez sauvegardé ces données en ligne, vous y aurez automatiquement accès. C'est le cas, par exemple, des e-mails si vous utilisez un webmail (Gmail, Hotmail...) ou de n'importe quel fichier copié dans le cloud (Dropbox, Google Drive...).

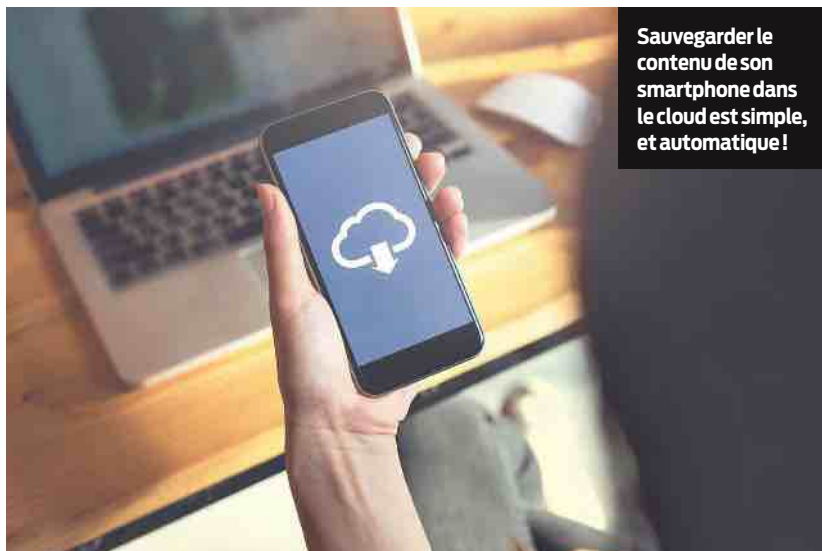
### # Activez la double authentification

Les services cloud sont soumis à une réglementation stricte sur le stockage des données, la sécurité des transferts et la confidentialité des fichiers. Leurs serveurs sont eux-mêmes dupliqués pour pallier une défaillance ou une attaque. Mais le risque zéro n'existe pas. Concernant l'accès à votre compte, activez la double authentification.

### # Sauvegardez en wifi

Une sauvegarde de votre téléphone dans le cloud peut consommer beaucoup de data. Privilégiez une connexion wifi plutôt qu'en 4G ou 5G.





OATAWA/ADOBE STOCK

>>> vos mots de passe, en permettant de supprimer des documents d'un appareil à distance ou en offrant un espace «coffre-fort» destiné aux données sensibles.

### 12 solutions au banc d'essai

C'est ce type de logiciels de sauvegarde en ligne que nous avons décidé de comparer. Douze d'entre eux ont été testés, certains célèbres (Dropbox, OneDrive, Google Drive, iCloud d'Apple), d'autres plus confidentiels (pCloud, kDrive, Icedrive, GiGa, etc.). Nous avons opté pour des versions payantes offrant 1 ou 2 To, car l'espace de stockage mis à disposition dans le cadre des offres gratuites – entre 5 et 20 Go – ne suffit pas (lire aussi l'avis de notre expert, p. 37).

### **Vous pourrez choisir entre une facturation au mois ou à l'année**

Vous pourrez souvent choisir entre une facturation au mois (indiquée dans notre tableau) ou à l'année, cette dernière revenant un peu moins cher. Certains, comme pCloud et Internxt, proposent même des abonnements «à vie», valables tant que vous ne décédez pas... et ne dépassez pas les 99 ans – à condition, bien sûr que l'entreprise ne fasse pas faillite entre-temps. Ces solutions comportent un logiciel à installer sur l'ordinateur et une application à télécharger sur le smartphone. L'utilisateur a ainsi la possibilité de piloter ses fichiers facilement depuis les deux appareils. Configuration initiale, facilité d'emploi, paramétrage des synchronisations, vitesse de transfert, évaluation des applis mobiles, compatibilité avec les différents environnements informatiques (Windows, Mac) et navigateurs internet... Notre évaluation est sans concession. Résultat, Dropbox monte sur la première marche du podium, talonnée toutefois par plusieurs autres, dont OneDrive, Mega ou pCloud. ♦



### **Dropbox PLUS**

**11,99 €/mois 16,5/20 | ★★★**

Sans conteste la solution la plus complète et la plus pratique. En plus des fonctions classiques de synchronisation, d'accès à distance et de partage, Dropbox permet de gérer ses mots de passe, d'effacer les données d'un appareil à distance et de signer électroniquement ses documents. Elle est la seule, avec HiDrive Pro, à proposer les sauvegardes ponctuelles d'un fichier. Et la plus rapide ! Les vitesses de transfert y sont les plus élevées.

## 12 LOGICIELS DE SAUVEGARDE EN LIGNE

	PERFORMANCES				
	Configuration	Sauvegarde ponctuelle	Synchronisation de fichiers	Accès aux données à distance	Partage de fichiers de télécharge
1 <b>DROPBOX PLUS</b>	★★★	★★	★★	★★★★	★★★★
2 <b>ONEDRIVE MICROSOFT 365 PERSONNEL</b>	★★★	■	★★★	★★★★	★★★★
3 <b>MEGA PRO I</b>	★★★	■	★★★	★★★★	★★★★
4 <b>PCLOUD PREMIUM PLUS</b>	★★★	■	★★★	★★★★	★★
5 <b>HIDRIVE PRO</b>	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★
6 <b>ICLOUD +</b>	★★★	■	★★★	★★	★★★★
7 <b>GOOGLE DRIVE BUSINESS STANDARD</b>	★★★	■	★★★	★★★★	★★★★
8 <b>KDRIVE SOLO</b>	★★	■	★★	★★	★★★★
9 <b>ICEDRIVE PRO</b>	★★	■	★★★	★★★★	★★
10 <b>INTERNXT</b>	★★★	■	★★★	★	★
11 <b>GIGA</b>	★★★	■	■	★	★
12 <b>NORDLOCKER BUSINESS PLUS</b>	★★	■	★	★★	n. a.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n. a.: non applicable. (1) Sur macOS pour iCloud. (2) Version Windows pour iCloud. (3) Par an. (4) Données de l'éditeur.

**SAUVEGARDE PONCTUELLE** Possibilité de stocker des fichiers manuellement, en dehors des processus de sauvegarde automatique et de synchronisation.



**OneDrive**  
MICROSOFT 365 PERSONNEL  
**7 €/mois**      **16,2/20** | ★★★

Le gestionnaire de Microsoft fonctionne sous Windows ou macOS, et une version mobile est disponible sous Android et iOS. En plus du stockage, de la synchronisation et du partage des données, l'abonnement donne accès aux logiciels Word, Excel et PowerPoint pour modifier ses documents. Un vrai plus. On peut retrouver les fichiers supprimés, visionner des vidéos stockées en ligne (streaming). Une solution complète, efficace et simple à utiliser.



**kDrive**  
SOLO  
**4,99 €/mois**      **14,7/20** | ★★

Voici une bonne alternative à Dropbox, Google Drive et OneDrive. Moins connue, la solution kDrive coûte aussi moins cher. Ce qui ne l'empêche pas d'offrir les fonctions essentielles de stockage, de synchronisation et de partage de fichiers. Son credo ? Le respect de la vie privée (l'entreprise stocke les données de ses clients en Suisse). Deux réserves, toutefois : kDrive ne permet pas de sauvegarder manuellement des documents et les transferts sont un peu longs.

## L'AVIS DE L'EXPERT

**VINCENT ERPELDING**  
Notre spécialiste informatique



### « Les versions gratuites sont insuffisantes »

« Accéder à ses fichiers depuis n'importe quel ordinateur ou smartphone connecté à Internet a un prix. On peut toujours essayer la version gratuite d'une solution de sauvegarde en ligne, mais on ne disposera alors que de quelques gigas. Il faudra ensuite s'orienter vers l'offre payante la plus adaptée en matière de stockage et de nombre d'utilisateurs. Par ailleurs, lorsque l'on partage un fichier avec un tiers, il faut sécuriser l'opération : limiter l'autorisation aux contacts et définir une période de validité ainsi qu'un mot de passe. »

Vitesse en écriture	Version macOS <sup>(2)</sup>	Application Android	Application iOS	POLYVALENCE	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Capacité de stockage	Durée d'accès aux fichiers supprimés	Taille maximale des fichiers	Gestion des versions des fichiers	Édition de documents en ligne	Upload par un tiers possible	Streaming	Localisation des serveurs de stockage <sup>(3)</sup>	Capacité de stockage sans abonnement	
★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,5	★★★	11,99	2	30 jours	●	2 To	●	●	●	États-Unis	2 Go
■	★	★★	★★★	★★	★★★	16,2	★★★	7	1	30 jours	●	250 Go	●	●	●	Afrique du Sud, Asie, Brésil, États-Unis, Europe	5 Go
★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	16,2	★★★	9,99	2	7 jours à 10 ans	●	Illimitée	-	●	●	Canada, Europe, Nouvelle-Zélande	20 Go
★★	★	★★★	★★★	★	★★★	15,9	★★	99,99 <sup>(3)</sup>	2	30 jours	●	Illimitée	-	●	●	États-Unis, Europe	10 Go
■	■	★★	★★★	★★	★★★	15,6	★★	24	2	-	-	2 Go	●	●	●	Europe	n. a.
■	■	★★	n. a.	★★★	★★	15,4	★★	9,99	2	30 à 40 jours	-	50 Go	●	●	●	Chine, États-Unis, Europe	5 Go
★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	15	★★	10,40	2	30 jours	●	5 To	●	●	●	Chili, États-Unis, Europe, Singapour, Taiwan	15 Go
■	★	★★	★★★	★★	★★★	14,7	★★	4,99	2	Illimitée	●	50 Go	●	●	●	Europe	15 Go
★★★	■	★	★	■	★★	12	★	4,99	1	Illimitée	●	Illimitée	-	●	●	États-Unis, Europe	10 Go
■	■	★	★★	■	★★	11,5	★	9,99	2	Illimitée	-	3 à 10 Go	-	-	-	Non indiquée	10 Go
★★	★★	★	■	★	★	9,3	★	9,99	1	-	-	5 Go	-	●	-	Non indiquée	1 Go
★	■	★	■	n. a.	★	8,6	★	14,99	2	-	-	Illimitée	-	-	-	États-Unis	3 Go

**PARTAGE DE FICHIERS** Cela évite d'envoyer par e-mail des documents volumineux. Il suffit d'adresser un lien dédié. Bémol pour GIGa, qui n'autorise cette fonction qu'entre utilisateurs du service.

**POLYVALENCE** Ce critère reflète les principales fonctions attendues (sécurisation du compte, compatibilité avec les navigateurs internet, gestion des différentes versions d'un même fichier, corbeille pour les fichiers supprimés, etc.).

# FERS À REPASSER

Maniables, rapides et peu coûteux, les fers à repasser classiques ont de beaux restes face aux centrales vapeur. Calor domine notre classement.

## Qué Calor !

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec LAURENT BAUBESTE



**L'appareil doit offrir un grand confort d'utilisation**

Au-delà des performances et de l'endurance, que nous mesurons au fil des nouveautés, l'ergonomie compte beaucoup : prise en main, maniabilité du thermostat et du bouton de commande de vapeur, souplesse, discrétion et longueur du cordon, ou encore bonne conception du réservoir d'eau doivent être testées en magasin. Il est également intéressant de se pencher sur les efforts engagés par les constructeurs pour réduire l'empreinte écologique de leurs produits. En la matière, notre « bon choix » met en avant une démarche innovante certifiée reposant sur cinq critères : utilisation de matériaux à faible impact environnemental, efficacité énergétique améliorée, durabilité et réparabilité, recyclage et emballages plus vertueux. Fabriqué en France, dans l'usine iséroise de Pont-Évêque (38), le Calor FV5781C0 Easygliss appartient à la gamme Eco Design, commune à plusieurs marques du groupe SEB. ♦

### NOS CONSEILS

#### Limitez votre consommation d'électricité

Même si le fer ne chauffe que par intermittence, le repassage est gourmand en électricité, d'autant plus s'il concerne la totalité de votre linge. Pour réduire la consommation énergétique de cette tâche ménagère, voici quelques bonnes habitudes à prendre.

**# Repassez le linge encore un peu humide,** soit en le décrochant du sèche-linge avant qu'il ne soit totalement sec, soit en lançant le programme spécifique « prêt à repasser » sur le sèche-linge. Les textiles légèrement mouillés se défroissent plus rapidement au passage du fer et nécessitent moins, voire pas du tout de vapeur. Vous faites d'une pierre deux coups : non seulement la corvée demande moins d'électricité, mais elle est simplifiée ! Il faut, toutefois, vous organiser afin de l'effectuer au bon moment.

**# Faites tout votre repassage en une seule session,** plutôt que de sortir le fer tous les matins seulement pour une chemise ou un pantalon. Le rallumer et le chauffer à chaque fois accroît d'autant la consommation d'énergie.

**# Commencez par les matières délicates ou synthétiques** exigeant des températures basses, et augmentez la chaleur progressivement pour repasser celles qui ont besoin d'un fer très chaud. Le mieux ? Triez le linge avant de débiter, ainsi l'appareil ne chauffera pas inutilement à vide (ce conseil ne s'applique pas aux quelques fers fonctionnant à température unique).



Repassage interdit



Repassage à basse température (maximum 110 °C)



Repassage à moyenne température (maximum 150 °C)



Repassage à haute température (maximum 200 °C)





**Calor FV6830C0**  
ULTRAGLISS ANTI CALC PLUS  
**79 €** **14,7/20** | ★★

Le coton se défroisse bien, cela mérite d'être souligné, car il s'agit de la fibre qui donne le plus de fil à retordre aux fers. Les résultats sur synthétiques satisfont. La semelle résiste très bien aux rayures et nous n'avons noté aucune défaillance après 252 heures de fonctionnement. L'utilisation ne pose pas de problème majeur, même si l'appareil est jugé lourd et sa poignée, glissante. Le réservoir se remplit aisément, le cordon ne gêne pas le repassage et le rangement est facile.



**Calor FV5781C0**  
EASYGLISS ECO DESIGN  
**65 €** **14,1/20** | ★★

Ce fer à l'empreinte écologique réduite chauffe vite, produit un bon débit de vapeur et repasse correctement. Sa semelle reste insensible aux rayures. Son point faible ? Son utilisation. Le repère de remplissage se voit mal, le thermostat et le bouton de commande de surplus de vapeur sont trop durs. Si la semelle glisse bien, avec un talon suffisamment large pour les draps et les serviettes, elle n'est pas assez fine pour le tour des boutons.



**Calor FV2849C0**  
EXPRESS  
**38 €** **13,9/20** | ★★

Vendu uniquement chez Darty ou à la Fnac, ce fer est fabriqué en Chine, et non dans l'usine iséroise de Calor. Il se distingue par son prix, abordable. Ce qui ne l'empêche pas de répondre à presque tous les critères : débit de vapeur, temps de chauffe, défroissage, endurance et résistance aux rayures. Seule l'ergonomie laisse à désirer : le niveau d'eau n'est pas assez visible, les boutons de réglages manquent de maniabilité et la semelle, trop large, ne passe pas sous les boutons.

## 15 FERS À REPASSER

15 FERS À REPASSER

	PERFORMANCES	ENDURANCE ET ENTARTAGE			APPRECIATION AUX RAYURES	UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Nature de la semelle (4)	Durée avant émission de vapeur	Poids du fer prêt à fonctionner	Pays d'origine				
	repassage sur ** (1) Débit de vapeur continu mesure	Efficacité de repassage sur ** (2)	Efficacité de repassage sur ** (3)	Durée de vie moyenne (objectif : 222 h)												
					h		Note sur 20	€		min	kg					
1	CALOR FV6830C0 ULTRAGLISS ANTI CALC PLUS	★	★	★★	★	252	★★★	★★★	★★	14,7	★★	79	Em	0'40	1,6	France
2	CALOR FV8042C0 PUREGLISS	★	★	★	★	252	★★★	★★	★★	14,1	★★	99	Cat	0'40	1,7	France
3	CALOR FV5781C0 EASYGLISS ECO DESIGN	★★	★	★	★	252	★★★	★★★	★	14,1	★★	65	Em	0'37	1,6	France
4	CALOR FV2849C0 EXPRESS	★	★	★	★	252	★★★	★★★	★	13,9	★★	38	Rev	0'36	1,5	Chine
5	CALOR FV5750C0 EASYGLISS PLUS	■	■	★	■	252	★★★	★★★	★★	13,8	★★	59	Em	0'42	1,6	France
6	BRAUN SI5188BK TEXTSTYLE 5	★	★	★	■	252	★★★	★★★	★	13,8	★★	95	Rev	1'43	1,7	Chine
7	PHILIPS DST3030/70 3000 SERIES	★★	★	★	■	252	★★★	■	★	13,2	★★	59	Rev	0'35	1,6	Chine
8	PHILIPS DST3040/70 3000 SERIES	★★	★	★	■	252	★★★	★	★	13,2	★★	69	Rev	0'32	1,6	Chine
9	PHILIPS DST3041/30 3000 SERIES	★★	★	★	■	252	★★★	★	★	13,2	★★	53	Rev	0'27	1,5	Chine
10	CALOR FV1713C0 VIRTUO	★	★	★	■	252	★★★	★	★	12,9	★★	25	Rev	0'30	1,2	Chine
11	PHILIPS DST3010/30 3000 SERIES	★★	★	★	■	216	★	★	★★	11,1	★	35	Rev	0'36	1,5	Chine
12	PHILIPS DST5030/20 5000 SERIES	★★	★	★	■	192	★	★★★	★★	10,6	★	59	Rev	0'40	1,6	Indonésie
13	QILIVE (AUCHAN) Q.5525 38646	■	★★	★	■	156	■	★★	★	8,8	★	32	Rev	0'27	1,6	Chine
14	SILVERCREST (LIDL) 420345 FER À REPASSER VAPEUR	★	★★	★	■	72	■ ■	★★	★	7,1	■	35	Rev	0'30	1,5	Espagne
15	HIGH ONE (ÉLECTRO DÉPÔT) HO-IF2000	■	★	★	■	96	■ ■	★★	★	6,2	■	10	Rev	0'19	1,1	Chine

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) Température adaptée aux textiles synthétiques. (2) Température adaptée au coton. (3) Température adaptée au lin et au coton épais. (4) Cat : aluminium émaillé catalytique (autonettoyant) ; Em : aluminium émaillé ; Rev : revêtement spécifique à chaque fabricant.

# DÉTACHANTS TEXTILES

Après notre test de lessives en février, nous évaluons les détachants à ajouter dans la machine et ceux qui s'appliquent sur les salissures avant lavage.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**  
avec **MÉLANIE MARCHAIS**



## Ils laissent des traces

**S**i votre lessive ne vous donne pas entièrement satisfaction et que certains textiles ressortent du lave-linge avec des taches, ce nouveau test vous concerne. Il y a peu de chance que ce soit le cas si vous avez opté pour les lessives les plus performantes de notre comparatif de février dernier (QC n° 621), en particulier pour la poudre Tandil fraîcheur d'Aldi, la mieux notée sur ces critères. Mais pour les accros aux lessives liquides et aux capsules, moins efficaces que les poudres, nous avons sélectionné 22 produits, certains à ajouter à la lessive dans la machine, d'autres à pulvériser

ou appliquer sur les taches avant de lancer le programme. La tendance étant aux alternatives moins chimiques, nous avons aussi testé le vinaigre blanc et le bicarbonate de soude. La plupart des ménages ont au moins l'un des deux à leur domicile, et Internet regorge de recettes les utilisant pour venir à bout des salissures. Ils ont subi les mêmes essais que les détachants avant lavage.

### Toutes les salissures y sont passées

Notre évaluation porte avant tout sur l'action détachante observée sur les mêmes types de salissures courantes que celles retenues pour le test lessives, c'est-à-dire : les grasses – avec huile de moteur, maquillage et graisse de bœuf cuite –, les enzymatiques – avec chocolat, herbe, sang, moutarde et sauce vinaigrette – et les oxydables – avec boue, thé, café, jus de fruits, sauce tomate, vin rouge et encre. Aucun doute, c'est parmi les détachants en poudre, qui font le programme de lavage en complément de la lessive, qu'on trouve les références les plus performantes. Le Fée Oxy Oxygène actif d'Aldi tous textiles et le Sanytol détachant-désinfectant sont les seuls des 22 produits sélectionnés à se voir décerner la meilleure évaluation, soit ★★★, pour leur efficacité. Les références liquides de cette catégorie se montrent, par contre, nettement moins convaincantes. Il est inutile d'en acheter, leur plus-value s'avère trop limitée. Alors que toutes les poudres décrochent ★★★ ou ★★ en efficacité, les liquides obtiennent seulement ★. Pour un usage ponctuel (qui suffit, à moins de pratiquer des activités très salissantes ou d'avoir des textiles très tachés), recourir à un détachant avant lavage est préférable. On l'utilise, en effet, en plus petite quantité et on rejette ainsi moins de composés dans les eaux usées qu'avec un >>>

### VINAIGRE ET BICARBONATE Deux tests peu probants

#### # Le vinaigre blanc

Une solution composée de vinaigre dilué à 50 % avec de l'eau est appliquée sur la tache. Le laboratoire sollicité par *Que Choisir* procède ensuite à un frottement puis laisse agir cinq minutes. Si le vinaigre blanc s'en sort à peu près sur les taches grasses, il s'avère moins efficace qu'un savon ménager. Et il se montre très peu performant sur

les autres types de salissures, à l'exception du vin rouge sur lequel il a une action.

#### # Le bicarbonate de soude

Selon la recette utilisée, on mélange un volume d'eau à trois volumes de bicarbonate. La pâte obtenue est déposée sur la tache et, après frottement, on la laisse agir 30 minutes. Elle est sans effet sur les taches grasses et oxydables, enlève assez bien le sang vieilli, moins bien le sang frais.



# DÉTACHANTS AVANT LAVAGE

## L'Arbre Vert

DÉTACHANT ÉCOLOGIQUE

**7,98 € le litre** 14/20 | ★★

Porteur de l'écocert européen, ce gel s'applique sur les taches, et l'on frotte ensuite le tissu avec la brosse fournie. Il est très efficace sur les salissures enzymatiques et satisfaisant sur les grasses, un peu moins sur les oxydables. Sans substances problématiques pour l'environnement, il contient des enzymes réputées allergènes respiratoires. Il ne faut donc pas le respirer lors de l'application. Dommage qu'il soit si peu présent en hypermarché.



## Briochin

DÉTACHANT AU SAVON NOIR

**10,50 € le litre** 12,7/20 | ★★

Ce spray est efficace sur tous types de taches. Il porte le label Ecocert, qui impose des composés naturels... ce qui ne signifie pas anodins ! *Que Choisir* le prouve encore une fois : ce produit est pénalisé pour sa forte teneur en linalool, un parfum peut-être naturel mais allergisant. De plus, comme il se pulvérise, il envoie des gouttelettes dans l'air intérieur. L'utilisateur risque d'en inhaler.



Le plus écolo

**Starwax** DÉTACHANT TEXTILE AU FIEL DE BŒUF

**5,50 € le savon** 13,8/20 | ★★

Ce savon ne fait pas partie de nos « bons choix » en raison d'une efficacité seulement moyenne sur les taches enzymatiques et oxydables. Cependant, il est de loin le plus écologique de tous les produits que nous avons testés, et le mieux noté en matière de santé. Puisqu'il convient parfaitement aux taches grasses, il mérite sa place dans les placards. On pourra également l'utiliser sur d'autres salissures qui ne sont pas trop rebelles.

## 14 DÉTACHANTS AVANT LAVAGE

# 14 DÉTACHANTS AVANT LAVAGE

		ACTION DÉTACHANTE		SANTÉ		ENVIRONNEMENT		APPRECIATION GLOBALE		Prix	PRIX AU LITRE	Contenance		
		CONDITIONNEMENT	Taches grasses	Taches enzymatiques	Taches oxydables	APPRECIATION	Composition	Émissions dans l'air	Note sur 20				€	€
1	L'ARBRE VERT DÉTACHANT ÉCOLOGIQUE	Flacon	★★	★★★	★	★★	★	★★★	★★	14	★★	3,99	7,98	500
2	STARWAX DÉTACHANT TEXTILE AU FIEL DE BŒUF	Savon	★★	★	★	★	★★★	★★★	★★★	13,8	★★	5,50	- <sup>(1)</sup>	100 <sup>(2)</sup>
3	BRIOCHIN DÉTACHANT AU SAVON NOIR	Spray	★★	★★★	★★	★★	★	★	★★	12,7	★★	5,25	10,50	500
4	VANISH OXI ACTION DÉTACHANT 4 EN 1	Spray	★★	★	★★	★★	★	★	★	12	★	4,99	6,65	750
5	K2R ACTION COMPLÈTE TURBO CIBLAGE FACILE	Flacon	★	★	★★	★	★	★★★	★★	12	★	5,27	7,03	750
6	K2R ACTION COMPLÈTE TURBO	Spray	★	★	★	★	★★	★	★★	11,8	★	4,85	6,47	750
7	EAU ÉCARLATE LE DÉTACHEUR AVANT LAVAGE	Spray	★	★	★	★	★★	★	★★	11,6	★	3,39	6,78	500
8	CARREFOUR EXPERT OXYGEN POWER	Spray	★	■	★★	★	★	★	★	10,5	★	2,89	5,78	500
9	APTA OXY POWER (INTERMARCHÉ)	Spray	★	■	★★	★	★	★	■	10,3	★	2,33	4,66	500
10	U MOUSSE ACTIVE	Aérosol	■	★	★	★	★★★	★	★★	10,3	★	2,11	7,03	300
11	DR.BECKMANN FIEL NATUREL	Spray	■	★	★	★	★★	★	★	9,9	★	3,74	7,48	500
12	LÉONTINE RECETTE DÉTACHANT TEXTILE AU FIEL FLEUR DE YUZU	Spray	★★	★	★	★	■ ■	★	★	9,8	★	5,99	12,48	480
13	EAU ÉCARLATE LE DÉTACHEUR AVANT LAVAGE	Aérosol	★★	★	★	★	■	★	★	9,2	★	3,39	8,48	400
14	K2R SUPER POWER FIZZ	Aérosol	■	■	★	■	★★	★	★★	8,6	★	5,10	17	300

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Prix au litre non calculable car il s'agit d'un savon. (2) En gramme.



>>> détachant machine, qui vient s'ajouter à la lessive. Sur un autre plan, les produits avant lavage évitent également l'effadissement des couleurs au fil des cycles. Encore faut-il tomber sur une référence efficace. Les mieux classées préconisent toutes de frotter. Cette action entre assurément en compte dans leurs bons résultats. Le gel Arbre Vert écologique en flacon l'emporte haut la main, preuve qu'un produit arborant l'écolabel européen peut faire bien mieux que ses concurrents des grandes marques du secteur, qu'il s'agisse des aérosols K2r Super Power fizz et Eau Écarlate détacheur avant lavage ou du spray Dr.Beckmann fiel naturel, qui écopent de notes globales inférieures à 10/20.

### La santé et l'environnement, ça compte

Si le critère de l'efficacité prédomine dans nos tests, les problématiques santé et environnement y occupent une place de plus en plus importante et peuvent bouleverser la donne. De fait, le détachant à mettre dans le lave-linge Sanytol a beau obtenir ★★★ en action détachante, il se trouve relégué vers le bas de tableau. Côté santé, parce qu'il raffole des

parfums allergisants (pas moins de huit, susceptibles d'être toujours sur les textiles après rinçage); côté environnement, parce que la plupart d'entre eux sont toxiques ou très toxiques pour les écosystèmes

### Les références peu vertueuses sont pénalisées

aquatiques, certains avec en plus des effets néfastes sur le long terme. Cette pollution inutile s'ajoute à celle de la lessive. Là encore, on peut l'éviter si l'on opte pour des références à la fois efficaces et plus respectueuses de la santé et de l'environnement. Les détachants liquides Vanish Booster de lavage et ACE parfum frais sont mal notés sur ce dernier critère. Comme, en plus, ils ne brillent pas par leurs performances, il n'y a aucune raison de les acheter! ♦

## DÉTACHANTS EN MACHINE

### Fée Oxy OXYGÈNE ACTIF TOUS TEXTILES

0,28 € la dose

15,5/20 | ★★

L'enseigne de hard discount Aldi fait fort avec cette poudre détachante à mettre dans le lave-linge en complément de la lessive: son efficacité est sans faille sur tout type de tache! Côte santé et environnement, il n'y a rien à lui reprocher non plus. Il faut juste éviter de l'utiliser régulièrement, car elle finirait par affadir les couleurs. En revanche, elle est idéale pour des textiles tachés si la lessive ne suffit pas.



### Uni Vert SPÉCIALE TEXTILES À L'OXYGÈNE ACTIF

0,30 € la dose

14,2/20 | ★★

Cette poudre détachante des hypermarchés E.Leclerc, labellisée Ecocert, s'en sort bien. Si elle est un peu moins polyvalente que l'Aldi, avec une note moyenne sur les taches grasses, elle se révèle satisfaisante sur les autres, et de plus elle respecte mieux les couleurs. Même si ce produit est bien noté en santé comme en environnement, inutile de l'employer si le linge n'est pas spécialement sale. À réserver aux textiles tachés.



## 8 DÉTACHANTS EN MACHINE

# 8 DÉTACHANTS EN MACHINE

		ACTION DÉTACHANTE				MAINTIEN DES COULEURS			APPRECIATION GLOBALE		ENVIRONNEMENT		SANTÉ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						</
--	--	-------------------	--	--	--	-----------------------	--	--	----------------------	--	---------------	--	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

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

# PRODUITS DÉMAQUILLANTS

Satisfecit général pour les eaux micellaires testées. Les disques à démaquiller lavables, alternative aux cotons jetables, suscitent, par contre, beaucoup d'interrogations.

## Des lotions, des cotons, des questions

— Par **FABIENNE MALEYSSON** avec **GAËLLE LANDRY**

Une efficacité au rendez-vous, des qualités sensorielles appréciées de notre panel, peu d'ingrédients indésirables... les lotions micellaires testées affichent des performances satisfaisantes. Le critère sur lequel un certain nombre d'entre elles pèchent ? Des flacons rendus trop polluants par leur poids et/ou le matériau employé. D'ailleurs, côté environnement, un autre produit lié au geste de démaquillage vit peut-être ses derniers jours. Il s'agit du coton jetable. En quelques années, les alternatives lavables sont apparues dans les rayons de tous les points de vente. Chaînes spécialisées en cosmétique, enseignes bios, grandes surfaces généralistes et sites internet en proposent une ou plusieurs versions : carrés de petites dimensions, lingettes en grande taille, gants, etc. Des nouveautés a priori sans histoire. Et pourtant, après examen et prise en main d'une vingtaine de références, il y a beaucoup à en dire.

### ENVIRONNEMENT TOUT DÉPEND DE VOS HABITUDES

A priori, éviter de jeter chaque année des kilos de coton ne peut qu'être bénéfique pour la planète. Cependant, aucune certitude ne vient étayer cette supposition, et plusieurs constats instillent le doute. Au contraire des traditionnels disques à usage unique, les lingettes lavables impliquent, à la maison, l'utilisation d'eau. Et même de beaucoup d'eau,

**De nombreuses marques font fabriquer leurs lingettes lavables en Chine, alourdissant ainsi leur bilan carbone**

si l'on suit les instructions de certains fabricants ! Ils recommandent de rincer, voire de laver, le dispositif immédiatement après emploi – mascaras, rouges à lèvres et fonds de teint occasionnent des taches tenaces – puis de le passer en machine. À l'heure où la ressource en eau devient une préoccupation majeure, cela pose question. « *Nous ne conseillons aucun lavage à la main, car dans ce cas, le bilan environnemental penche en faveur des cotons jetables*, précise Emmanuelle Terrier, fondatrice des Tendances d'Emma, marque commercialisée par certains magasins bios. *Et nos carrés tiennent très peu de place dans les lave-linge, donc il n'y a pas d'impact sur la consommation d'eau.* » En effet, la petite taille de ces produits ne nécessite pas de lancer davantage de cycles. Il est alors préférable de les mettre en machine après chaque usage, pour des raisons d'hygiène.

### ORIGINE DES FABRICANTS PEU COHÉRENTS

Lorsqu'on se targue de protéger la planète, un minimum de cohérence s'impose. De nombreuses marques font confectionner leurs lingettes en Chine. Or, les normes environnementales et l'énergie très carbonée de ce pays, sans parler de la distance à parcourir pour arriver jusque dans nos points de vente, alourdissent considérablement leur bilan... Le pire exemple ? Le produit d'Yves Rocher, dont l'image « verte » est pourtant mise en avant. Sur la boîte, on peut lire « *Fabriqué en Chine, importé par Yves Rocher Mexique* ». Ce gant a donc quasiment fait le tour de la Terre avant d'atterrir dans nos salles de bains ! Et sa durée de vie annoncée ne s'élève qu'à trois mois, une longévité qui semble très insuffisante pour rivaliser de vertu écolo avec les cotons jetables.

>>>

>>> **MATIÈRES** LE TISSU IDÉAL N'EXISTE PAS

Les fabricants compétents sont capables de garantir la douceur du disque à démaquiller – première caractéristique recherchée par les consommatrices – avec n'importe quelle matière. Mais, au niveau environnemental, aucune n'est sans défaut. La culture du coton exige de grandes quantités d'eau et le recours aux pesticides est habituel. Les fibres synthétiques (le choix de Garnier, de Lamazuna et d'Yves Rocher, par exemple) impliquent l'extraction de pétrole et, surtout, déversent des microparticules nocives pour la vie aquatique lors du lavage. La fabrication de la viscose de bambou (The Body Shop) requiert des substances chimiques très toxiques. Finalement, le Tencel (Les Tendances d'Emma) et le coton bio (Sephora, Casino, Aroma-Zone, Avril) apparaissent comme les plus recommandables. Encore faut-il que la mention «biologique» corresponde à une réalité! Nous avons demandé à N.A.E. quel était l'organisme certificateur (type Ecocert) garantissant que c'est le cas pour ses produits démaquillants; la marque n'a pas su nous répondre... Or, elle joue sur une image alliant naturel et tradition, son nom signifie en italien «naturelle ancienne herboristerie» (sic). Elle appartient pourtant à Henkel, une multinationale spécialisée dans les produits chimiques, les détergents et les cosmétiques tout ce qu'il y a de conventionnel, qui devrait avoir les moyens de nous renseigner sur cette question élémentaire!

**PRIX** LA DURÉE DE VIE À PRENDRE EN COMPTE

Les carrés dont les dimensions sont proches de celles des cotons jetables coûtent généralement entre 1,50 et 2 € l'unité, soit en moyenne 60 fois plus cher que ces derniers. Pour que la consommatrice y gagne, elle doit donc les utiliser plus de 60 fois. De nombreux fabricants y vont de leur chiffrage: «= 60 disques jetables» (N.A.E.); «Réutilisable plus de 300 fois» (Lamazuna); à jeter «après 1 000 lavages» (Garnier). Il faut tout de même tenir compte du fait que les produits de maquillage ne sont pas complètement éliminés

par les lessives. Au fil du temps, le tissu est de moins en moins net, ce qui peut rebuter. Et certains disques, comme ceux de Sephora et de The Body Shop, ne «se tiennent» plus dès le premier passage en machine. Mous, parfois gondolés, résisteront-ils à plusieurs dizaines d'utilisation? C'est à voir.

**PRISE EN MAIN** UNE DIVERSITÉ INATTENDUE

La prise en main d'une vingtaine de modèles par des salariées de *Que Choisir* nous a permis de mieux cerner l'offre. Plusieurs critères jouent sensiblement sur l'agrément d'usage. Si certains sont très petits (The Body Shop, Sephora, Casino), d'autres ressemblent plus à des miniserviettes. C'est le cas chez Kiko, et surtout pour Aroma-Zone, dont les carrés de 15 cm de côté sont plus adaptés au change d'un bébé, leur seconde vocation. Encore faut-il, si on s'en sert de ces deux manières, les identifier afin de ne pas les mélanger. Ce ne serait pas très ragoûtant, même après lavage! Si l'on se contente du démaquillage, cette superficie pose un problème d'hygiène, car la lingette traîne dans la salle de bains en attendant que toute la surface soit exploitée. Une certaine épaisseur s'avère aussi nécessaire, et la douceur du tissu reste un impératif (les Kiko et Sephora sont trop rêches). Il faut, en outre, que la lotion soit bien absorbée et ne glisse pas. In fine, une marque est unanimement appréciée: Feel Natural.

**EFFICACITÉ** CORRECTE, SAUF EXCEPTION

Notre laboratoire s'est concentré sur cinq références. Celles de Feel Natural et de Garnier sont les plus performantes et plaisantes à utiliser. Douces, de bonne taille, elles enlèvent bien le maquillage sans trop frotter, même à l'eau. Les cotons lavables The Body Shop et N.A.E. se montrent plutôt efficaces, mais le premier s'avère un peu rugueux et le second, peu maniable (ses deux faces, cousues uniquement sur les côtés, bougent l'une sur l'autre). Quant à celui de Lamazuna, il démaquille très mal et n'est pas agréable: sa matière, de type feutrine, ne glisse pas sur la peau, et l'eau ou la lotion micellaire n'y pénètrent pas bien. ♦

Une bonne solution?

**5 COTONS LAVABLES**



	EFFICACITÉ DÉMAQUILLANTE		CONFORT	APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX D'UN COTON	Composition
	À l'eau	À l'eau micellaire		Note sur 20	★		
1 <b>FEEL NATURAL</b>	★★★	★★★	★★★	18,7	★★★	1,71	Biface (polyester/coton)
2 <b>GARNIER</b>	★★	★★★	★★★	18	★★★	2	Microfibre velours (polyester)
3 <b>N.A.E.</b>	★	★	★★★	13,8	★★	2,25	Biface (coton)
4 <b>THE BODY SHOP</b>	★	★	★★	12,5	★★	2	Boucllette (viscose de bambou/coton)
5 <b>LAMAZUNA</b>	■	■ ■	★★	7,7	■	1,60	Polyester/polyamide





Elles font  
le job!

## 22 EAUX MICELLAIRES

		PERFORMANCES				ENVIRONNEMENT (EMB.)				APPRECIATION		APPRECIATION GLOBALE	Contenance	Prix/litre		
		Efficacité	Sensorialité	COSMÉTIQUES	COMPOSITION	ÉTIQUETAGE	non utilisable	Matériau du flacon	emballage/lotion	Ratio						
										Note sur 20		€	ml	€		
1	<b>GARNIER</b> SKINACTIVE SOLUTION MICELLAIRE TOUT EN 1	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	★	★★★	17,2	★★★	4,79	400	12
2	<b>BIODERMA</b> CRÉALINE H <sub>2</sub> O	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	17,1	★★★	6,44	500	12,90
3	<b>LANCÔME</b> EAU MICELLAIRE DOUCEUR	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	■	★★	17	★★★	45	400	112,50
4	<b>MIXA</b> EAU MICELLAIRE APAISANTE	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★	★	★★★	16,9	★★★	6,40	400	16
5	<b>NUXE</b> VERY ROSE	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	■	★★	16,8	★★★	8,76	200	43,80
6	<b>LA ROCHE-POSAY</b> EAU MICELLAIRE BIPHASÉE	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	16,4	★★★	13,20	400	33
7	<b>NIVEA</b> 5 EN 1 EAU MICELLAIRE O <sub>2</sub>	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	16,2	★★★	4,32	400	10,80
8	<b>VICHY</b> PURETÉ THERMALE	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★	■	★★	16,1	★★★	11,28	400	28,20
9	<b>YVES ROCHER</b> PURE ALGUE	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	15,8	★★	14,90	400	37,30
10	<b>NIVEA</b> NATURALLY GOOD EAU MICELLAIRE ALOE VERA BIO	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	15,6	★★	6,89	400	17,20
11	<b>URIAGE</b> EAU MICELLAIRE THERMALE	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	■	★★★	15,5	★★	9,30	250	37,20
12	<b>CORINE DE FARM</b> E EAU MICELLAIRE PURETÉ	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★	★★★	★	★	★★	15,5	★★	5,35	500	10,70
13	<b>MY CLARINS</b> RE-MOVE	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	■	★	15,3	★★	20	200	100
14	<b>EUCERIN</b> EAU MICELLAIRE 3 IN 1	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	15	★★	10,49	400	26,20
15	<b>CIEN</b> (LIDL) EAU MICELLAIRE RAFRAÎCHISSANTE	★★	★★★	★★	★★	★★★	★	★★★	★	■	★★	14,7	★★	1	250	4
16	<b>DIADERMINE</b> EAU MICELLAIRE HYDRATANTE	★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	14,2	★★	6,44	400	16,10
17	<b>NEUTROGENA</b> HYDRO BOOST TRIPLE ACTION	★★★	★★★	★★★	★★	★ <sup>(1)</sup>	★★★	★★★	★	★	★★★	13,9	★★	8,85	400	22,10
18	<b>COSMIA</b> (AUCHAN) EAU MICELLAIRE HYDRATANTE À L'EXTRAIT DE CALENDULA BIO 	★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★★	13,8	★★	3,43	250	13,70
19	<b>RITUALS</b> THE RITUAL OF NAMASTE PURIFY MICELLAR WATER	★★	★★★	★★★	★★	■ <sup>(2)</sup>	■ ■	★★★	★	■	★★	12,7	★★	12,90	250	51,60
20	<b>KIKO</b> PURE CLEAN MICELLAR WATER	★★	★★	★★	★★	■ <sup>(2)</sup>	★	★★★	■ ■	■	★★	12,6	★★	5,49	200	27,50
21	<b>CARREFOUR SOFT</b> EAU MICELLAIRE PURE	★	★	★	★★	★★★	★★	★★★	★	★	★★★	12,5	★★	2,49	400	6,20
22	<b>N.A.E.</b> EAU MICELLAIRE APAISANTE 	★	★★	★	★★	■ <sup>(2)</sup>	★★	★★★	★★	★★★	★★★	12,3	★★	6,85	500	13,70

(1) BHT (Butylated hydroxytoluène).

(2) Allergène.

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

**ÉTIQUETAGE** Sont notamment pénalisées les listes d'ingrédients illisibles, l'absence de date limite d'utilisation, et surtout, l'emploi, illégal, de l'anglais au lieu du français par Rituals.

**ENVIRONNEMENT** C'est la quantité de produit inutilisable qui pèse le plus dans cette note, mais l'emballage, plus ou moins polluant (matière et poids), départage davantage les références.



**Garnier SKINACTIVE SOLUTION MICELLAIRE TOUT EN 1** 12 €/l | 17,2/20 | ★★★

**Bioderma CRÉALINE H<sub>2</sub>O** 12,90 €/l | 17,1/20 | ★★★

Parmi une sélection globalement sans défauts majeurs, ces deux références se détachent. Notre panel estime que l'eau micellaire Garnier est la plus efficace de toutes et qu'elle laisse la peau bien douce. Notre laboratoire, lui, distingue les performances de Bioderma, notamment

sur les yeux. Son flacon est en plastique recyclé à 50 % et moins lourd, proportionnellement au contenu, que celui du vainqueur. Les prix des deux lotions se classent parmi les moins élevés du test, à l'opposé de Lancôme ou Clarins.

# TONDEUSES ROBOTS

Les 15 modèles testés sont bons. Mais il est primordial d'en choisir un adapté à la surface et au dénivelé de votre terrain. Nos conseils.

— Par **YVES MARTIN** avec **GABRIELLE THÉRY**



ORTHOSMED/ADOBE STOCK

## Comme sur des roulettes

### LE TERRAIN, CRITÈRE N°1

Le premier critère à prendre en compte? Indéniablement, la surface à tondre. Les fabricants affichent d'ailleurs cette caractéristique afin de différencier leurs modèles. Ensuite, il faut estimer le dénivelé de son terrain. La quasi-totalité des robots peuvent intervenir sur des pentes de 30 %, mais si elles montent au-delà, un appareil adapté s'avère indispensable. Le niveau de puissance et le profil des roues (avec de gros crampons) deviennent alors déterminants. Par ailleurs, si vous avez affaire à des recoins, des obstacles et des passages étroits, vous devrez investir dans une machine plus sophistiquée, conçue pour gérer ces difficultés.

### AVEC OU SANS CÂBLE PÉRIPHÉRIQUE ?

Même s'il a tendance à augmenter, le nombre de modèles fonctionnant sans câble périphérique demeure faible. Ce dernier sert à délimiter la (ou les) zones(s) à tondre et à éviter que le robot ne se fasse la belle ou «dégomme» tout sur son passage! Mais sa mise en place demande de la minutie et parfois beaucoup de temps, surtout s'il y a plusieurs surfaces à traiter. Dans cette situation, il convient de respecter une installation particulière, afin de bien faire «comprendre» à la tondeuse qu'il lui faudra s'occuper de plusieurs parcelles de terrain. Bonne nouvelle, certains vendeurs offrent cette configuration initiale, notamment sur les produits haut de gamme.

### L'AUTONOMIE, ÇA COMPTE

On pourrait juger ce critère secondaire, puisque le robot gère seul la recharge de sa batterie. En fait, l'autonomie a une grande influence sur le temps de travail. Par exemple, un modèle performant alternera une heure de tonte avec une heure de charge, alors qu'un autre nécessitera le double de temps de charge après à peine 45 minutes de travail, ce qui allonge la durée quotidienne allouée à la coupe de l'herbe et les délais nécessaires à l'obtention d'une belle pelouse.

Les appareils que nous avons testés donnent satisfaction sur ce point. Les cycles de recharge/activité sont précisés dans leur fiche technique.

### ATTENTION AU BRUIT

Il ne faut pas négliger ce facteur. Avec un robot, la tonte de la pelouse peut prendre plus de temps qu'avec une tondeuse classique, le ronronnement quotidien risque donc d'être pénible. Programmez les passages de la machine en respectant la législation (aux horaires de bureau les jours ouvrables; en matinée les dimanches et jours fériés) et consultez les règles spécifiques à votre commune. Un niveau sonore de 50 dB (A) est considéré comme assez bas et largement supportable. Pour information, celui d'un lave-vaisselle s'élève, en moyenne, à 45 dB (A), et celui d'un aspirateur, à 70 dB (A). Sachez aussi qu'un robot fait moins de bruit lorsqu'il fonctionne avec une lame en bon état et qu'il évolue sur un terrain régulier.

### LA COUPE EN BORDURE NE RÉUSSIT PAS À TOUS

Un jardin comporte souvent des murets, des bordures et des massifs, dont la tonte doit être réalisée au plus près afin d'obtenir un beau rendu. Or, à ce jeu-là, tous les modèles ne se valent pas: si les plus performants ne laissent que 5 cm de pelouse intacte autour des «obstacles», d'autres, moins précis, occultent une bande trois fois plus large, jusqu'à 15 cm. Il faudra alors, pour un résultat impeccable, finir le travail manuellement à l'aide d'un coupe-bordure.

### DES OPTIONS UTILES

En général, les tondeuses robots ont un code PIN permettant leur verrouillage (sécurité enfant, antivol...). Certains engins proposent d'autres options, comme un capteur de pluie qui évite la tonte sur herbe mouillée. Les machines les plus perfectionnées sont même capables d'envoyer un message à leur propriétaire en cas de souci. Enfin, disposer d'un modèle se pilotant avec un smartphone facilite l'utilisation. ♦



**Husqvarna AUTOMOWER 315 MARK II**  
**2049 €** 17,2/2 | ★★★

Ce robot grimpe des pentes de 40 % et se faufile dans des passages étroits. La qualité de tonte est salvée par nos experts, et ce dès la première semaine avec seulement deux heures de coupe quotidienne. Le résultat, qui va en s'améliorant, est exempt de résidus agglomérés. Dommage que l'engin laisse une zone non tondue large de 12 cm en bordure d'obstacle.



**Cub Cadet XR5 1000**  
**1699 €** 15,6/20 | ★★

Le Cub Cadet réalise une tonte nette, seuls quelques résidus de coupe demeurant visibles. Sur herbe haute, il offre un résultat de bel aspect, qui plus est obtenu rapidement (le robot ne se bloque jamais). La position excentrée du disque de coupe, avec ses quatre lames, permet de tondre au plus près des murs. Ses plus : un écran couleur tactile et la connectivité mobile.



**Greenworks OPTIMOW 4**  
**700 €** 14,9/20 | ★★

Sur une pelouse standard, le rendu est très acceptable, malgré des résidus de coupe. Sur gazon mouillé, il faut être vigilant, car l'accumulation de déchets a tendance à bloquer le robot. Et, sur herbe haute, mieux vaut être patient, car il prend deux fois plus de temps que les meilleurs. En revanche, il est silencieux, facile d'entretien et pas trop cher. Mêmes constats avec les Optimow 5 et 7.

## 15 TONDEUSES ROBOTS

SURFACE ≥ 1 000 M<sup>2</sup>

	PERFORMANCES DE TONTE					Obstacles	RECHARGE DE LA BATTERIE			APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Surface max. de la pelouse	Hauteur de coupe	Gestion de zones isolées	Modèle connecté
	Pelouse standard	Pelouse humide	Terrain (10 cm)	Terrain inégal	Pente max. (déclarée)		NIVEAU SONORE	AUTONOMIE	ET						
						%				Note sur 20	€	m <sup>2</sup>	mm	kg	
1 <b>ROBOMOW</b> RK1000 <sup>(1)</sup>	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	45	★★★	★★	★★	17,8 ★★★	1499	1000	20-100	10,3	● ●
2 <b>HUSQVARNA</b> AUTOMOWER 310 MARK II	★★★	★★★	★★	★★	★★★	40	★★★	★★	★★	17,2 ★★★	1749 <sup>(2)</sup>	1200	20-50	9,4	● ●
3 <b>HUSQVARNA</b> AUTOMOWER 315 MARK II	★★★	★★★	★★	★★	★★★	40	★★★	★★	★★	17,2 ★★★	2049 <sup>(2)</sup>	1800	20-50	9,4	● ●
4 <b>STIHL</b> RMI 632 <sup>(1)</sup>	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	45	★★	★★★	★★	17,2 ★★★	2099 <sup>(2)</sup>	3000	20-60	13,5	● -
5 <b>HUSQVARNA</b> AUTOMOWER 415X	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	40	★★	★★	★★	16,7 ★★★	2649 <sup>(2)</sup>	1800	20-50	9,7	● ●
6 <b>WORX</b> LANDROID L1000 WR147E.1 <sup>(1)</sup>	★★	★★	★★	★	★★★	35	★★	★★	★★	15,9 ★★	1250	1000	30-60	12	● ●
7 <b>CUB CADET</b> XR5 1000	★★	★	★★★	★★	★★★	45	★★	★★	★★	15,6 ★★	1699 <sup>(2)</sup>	1000	20-100	10,6	● ●
8 <b>STIGA</b> STIG G1200	★★	★★	★★	★★	★★	45	★★	★★	★★	15,5 ★★	1569 <sup>(2)</sup>	1200	20-60	8	● ●
9 <b>GREENWORKS</b> OPTIMOW 15	★★	★	★	★	★★★	35	★	★★	★★	14 ★★	1430	1500	20-60	11	● ●
10 <b>GREENWORKS</b> OPTIMOW 10	★★	★	★	★	★★★	35	★	★★	★★	13,9 ★★	1210	1000	20-60	11	● ●

SURFACE < 1 000 M<sup>2</sup>

1 <b>HUSQVARNA</b> AUTOMOWER 405X	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	40	★★	★★	★★	16,7 ★★★	2149 <sup>(2)</sup>	720	20-50	9,7	● ●
2 <b>GREENWORKS</b> OPTIMOW 7	★★	★★	★	★★	★★	30	★★	★★★	★★	15 ★★	900	750	20-60	7,2	● ●
3 <b>GREENWORKS</b> OPTIMOW 5	★★	★★	★	★★	★★	30	★★	★★★	★★	15 ★★	800	550	20-60	7,2	● ●
4 <b>GREENWORKS</b> OPTIMOW 4	★★	★★	★	★★	★★	30	★★	★★★	★★	14,9 ★★	700	450	20-60	7,2	● ●
5 <b>WORX</b> LANDROID M500 PLUS WR165E	★★	■	★★	■	★★	35	★★	★★	★★	14,3 ★★	899	500	30-60	9,5	● ●

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais ● oui - non (1) Testé en 2022. (2) Prix sans kit d'installation.



# BROSSES À DENTS ÉLECTRIQUES

Oral-B et Philips se partagent le marché avec des technologies différentes. Happybrush, un rare concurrent, mise sur l'écologie.

## Faut pas carier !

— Par CAMILLE GRUHIER avec GABRIELLE THÉRY

**O**ral-B et Philips, deux marques qui ont chacune leur spécificité. À la première les brosses oscillo-rotatives, dont la tête ronde effectue des mouvements circulaires en alternant le sens de rotation. Et à la seconde les versions soniques au format rectangulaire, avec un mouvement de balayage de haut en bas. Ces fabricants multiplient les modèles pour couvrir une large palette de prix. Happybrush, leur challenger, se distingue en vendant les deux types de brosses à des tarifs plus abordables.

### # Philips LA BROSE SONIQUE

Les trois brosses intègrent un capteur de pression et signalent lorsqu'il est temps d'installer une nouvelle tête. S'il

n'y a qu'un seul programme sur la version d'entrée de gamme 3100 Series (44,99 €), on compte quatre modes et trois intensités sur la DiamondClean 9000 (209,99 €), et des fonctions premium (capteurs de position et de mouvement, appli smartphone...) pour la Prestige 9900 (299,99 €).

### # Oral-B LA BROSE OSCILLO-ROTATIVE

Les sept références de la gamme iO (de 119,99 à 399,99 €) sont équipées d'un capteur de pression (afin d'éviter un brossage trop appuyé) et d'un minuteur. Elles se connectent à une application mobile. La plus basique, la iO4, offre quatre modes de brossage (propreté,

douceur, extra-douceur, blancheur), mais ne propose ni le massage des gencives (iO6 et suivants) ni la propreté de la langue (iO9 et suivants). L'affichage change également (noir et blanc ou couleur), tout comme la vitesse de charge ou certaines fonctions « intelligentes » (suivi des dents en 3D).

### # Happybrush LA BROSE ÉCOLO

Nous avons testé deux modèles, livrés avec quatre brossettes de rechange (bon point!), mais sans capteur de pression. Ils ferment la marche côté résultats, tout en restant corrects. Le fabricant mise sur des brosses « climatiquement neutres » grâce, notamment, à des manches constitués de matériaux recyclés. ♦



## 13 BROSSES À DENTS ÉLECTRIQUES

		EFFICACITÉ D'ENTRETIEN	BATTERIE	FACILITÉ D'EMPLOI	BRUIT	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Nombre de brosses fournies	Nombre de programmes pour brossette	Capteur de pression	Connectée en Bluetooth	Minuterie	Temps de recharge déclaré	Étui de voyage
						Note sur 20	€							
1	ORAL-B iO7	●●●	●●	●●	●●	14,7 ★★	279,99	1	0	5	●	●	●	3 ●
2	ORAL-B iO8	●●●	●●	●●	●●	14,7 ★★	309,99	1	3	6	●	●	●	3 ●
3	ORAL-B iO9	●●●	●●	●●	●●	14,7 ★★	369,99	1	3	7	●	●	●	3 ●
4	ORAL-B iO10	●●●	●●	●●	★	14,5 ★★	399,99	1	0	7	●	●	●	3 ●
5	ORAL-B iO6	●●●	●●	●●	●●	14,4 ★★	199,99	1	0	5	●	●	●	12 ●
6	ORAL-B iO4	●●●	●●	●●	●●	14,4 ★★	119,99	1	0	4	●	●	●	16 ●
7	ORAL-B iO5	●●●	●●	●●	●●	14,4 ★★	169,99	1	0	5	●	●	●	16 ●
8	PHILIPS SONICARE DIAMONDCLEAN 9000	●●●	●●	●●	★	14,1 ★★	209,99	2	0	4	●	●	●	- ●
9	ORAL-B PRO 3 (1)	●●●	★	●●	★	14,1 ★★	69,99	1	0	3	●	●	-	12 -
10	PHILIPS SONICARE PRESTIGE 9900	●●●	★	●●	★	14 ★★	299,99	1	0	5	●	●	●	- ●
11	PHILIPS SONICARE 3100 SERIES	●●●	★	●●	●●	14 ★★	44,99	1	0	1	●	●	-	- -
12	HAPPYBRUSH SONIQUE ECO VIBE 3	●●	●●	★	★	12,8 ★★	64,99	4	0	3	-	●	-	16 ●
13	HAPPYBRUSH ROTATIVE R2	●●	●●	★	★	12,1 ★★	57,99	4	0	3	-	●	-	16 ●

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Vendu avec différents accessoires sous les références 3000, 3500, 3700 et 3900. ●●● Ronde ■■■ Allongée



## TESTÉ ailleurs

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

### Belgique **ÇA COUPE NET**

C'est le moment de changer votre sécateur ? Nos confrères de **Test Achats** vous conseillent le Fiskars P321. Léger et solide, il coupe efficacement des branches de 5 à 15 mm d'épaisseur. En outre, ses lames s'aiguisent facilement et il convient également aux gauchers. Son prix : environ 12 €. Le Felco 4 fait un peu mieux, mais... il vous en coûtera 50 €.



### Italie **UNE AFFAIRE PLIÉE**

Au pays du vélo pliant, il y a le célèbre Brompton, modèle du genre, et les autres.

**Inchieste** confirme la domination du britannique, dont le Model M (1 450 €) est arrivé premier sur sept cycles testés.

Rassurez-vous, vous pouvez aussi trouver d'excellents concurrents pour moins cher, comme le Dahon Vitesse D7 à 560 €.



### Suisse **AÏE, ÇA BRÛLE !**

Voici des théières bien délicates à manipuler...

**Bon à savoir** a passé 14 références sur le gril, et seules 4 d'entre elles se sont révélées satisfaisantes sur ce point. Le bec de la Bodum Chambord coule sur les côtés, le couvercle de la Melitta Cilia tombe quand on verse, on se brûle en retirant l'infuseur de l'Ikea Riklig... Pas terrible pour des contenants destinés à accueillir de l'eau chaude !



### Portugal **MENSONGE SUR L'EMBALLAGE**

Nos homologues portugais de **Deco Proteste** ont examiné les allégations des industriels figurant sur divers packagings soi-disant écologiques. « 0 % plastique », « faible impact environnemental », « emballage éco »... Résultat ? Du greenwashing, dans la majorité des cas. Les marques concernées se sont engagées à retirer ces mentions.

### États-Unis **PAS DE MASSACRE...**

**Consumer Reports** propose une belle sélection de tronçonneuses, à essence ou électriques. Vous avez besoin d'un appareil léger et maniable pour des coupes rapides ? Choisissez la Stihl MS180 C-BE (289 €). Vous préférez un modèle sur batterie ? Va pour l'Ego CS1804 (359 €). Ces deux produits ont décroché la meilleure note, chacun dans sa catégorie.



# LABO QC

**QUE CHOISIR**

Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



### **BARRES DE SON**

Le timbre de votre téléviseur heurte vos oreilles ? Une barre de son améliorera la qualité acoustique de votre installation. **Performances, facilité d'emploi... 84 modèles testés**



### **LISEUSES**

Certes, elles ne possèdent pas le charme du papier, mais elle sont légères et stockent des milliers de livres. **20 références étudiées au labo**



### **PERCEUSES**

Avec ou sans fil, à percussion ou non... Nous mesurons leur efficacité, leur endurance, leur autonomie, et plus encore. **44 appareils comparés**



### **PNEUS ÉTÉ**

Il est temps d'équiper votre véhicule de ses gommages estivales ! **89 pneumatiques évalués, dans de nombreuses dimensions**

**QUE CHOISIR**

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

### **Des mises à jour en continu**

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

### **Des guides d'achat**

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

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

**QUE CHOISIR**

**QUECHOISIR.ORG**

Votre guide conso au quotidien



## TARIFS SNCF

# Moins c'est long, plus c'est cher

Notre enquête sur les tarifs des billets de train confirme une tendance observée précédemment : les trajets les plus rapides affichent les prix au kilomètre les plus élevés. Zoom sur 91 liaisons assurées par TGV.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE** avec **ISABELLE BOURCIER**

**C'**est une plainte récurrente des usagers du train : les tarifs de la SNCF sont incompréhensibles. La faute au *yield management* (ou contingentement tarifaire), une pratique commerciale inspirée de l'aérien et des professionnels du tourisme que la société ferroviaire a adoptée il y a une quarantaine d'années. Le principe ? Le coût d'une place évolue en fonction du jour de son achat, de l'horaire et de la date du voyage, du taux de remplissage des rames et de la concurrence avec d'autres modes de transport. Autant dire que pour le consommateur, la partition s'avère indéchiffrable. Notre dernière enquête satisfaction (QC n° 621) le confirme : la moitié des quelque 7 100 répondants estimait que la grille tarifaire était tout sauf claire. Et le niveau des prix pratiqués attise le mécontentement. Début 2023, les billets ont subi une hausse moyenne de 5 % (avec des pointes à 8 % sur certains trajets). La SNCF assure que face à l'envolée des cours de l'énergie, le coup de bambou aurait pu être plus violent. Il n'empêche, cette augmentation conforte un sentiment répandu dans la population : le train, c'est cher. Une perception que l'entreprise publique considère comme injuste. Elle argue que de nombreux clients disposent de cartes de réduction, qu'elle a mis en place des prix plafond et développé une offre low cost (Ouigo),

**Les usagers de la SNCF jugent que sa politique tarifaire, basée sur le yield management, est tout sauf claire**

et qu'elle est loin de proposer les tarifs les plus élevés en Europe. L'année dernière, le chiffre d'affaires du groupe s'est monté à 41,4 milliards d'euros – il s'agit d'un record –, pour un résultat net de 2,4 milliards (890 millions en 2021, lire également l'encadré p. 52), et la fréquentation des trains a crû de 30 %, après la levée de toutes les restrictions liées à l'épidémie de Covid-19.

### Quatre leçons à tirer

Afin d'éclairer le consommateur sur le vrai coût du train, *Que Choisir* a remis au goût du jour le prix au kilomètre sur 91 liaisons en France et à l'international assurées par TGV, hors Ouigo (lire l'encadré p. 51). Un retour dans un lointain passé, lorsque la SNCF s'appuyait sur un barème kilométrique pour fixer ses tarifs. En simplifiant, plus la distance était longue, plus le billet était coûteux. Une époque bel et bien révolue, comme le montrent les conclusions de notre étude (lire les tableaux p. 53).

Premier constat, le prix moyen au kilomètre a progressé de 3 centimes d'euro par rapport à 2019, année de nos derniers relevés. Il s'établit désormais à 0,19 €. Le renchérissement le plus « spectaculaire » touche les trajets de moins d'une heure : en quatre ans, le kilomètre a grimpé de 0,18 € à 0,23 €.

Deuxième enseignement : quand la durée du voyage est courte, le prix kilométrique, lui, est généralement élevé. L'explication ? La SNCF doit assumer des charges fixes,





**Des tarifs  
qui décoiffent !**

**PRIX MOYEN/KM SELON  
LA DURÉE DU TRAJET**

DURÉE DU TRAJET	2019	2023
Moins d'1 h	0,18 €	<b>0,23 €</b>
De 1 à 2 h	0,18 €	<b>0,20 €</b>
De 2 à 3 h	0,15 €	<b>0,19 €</b>
De 3 à 4 h	0,16 €	<b>0,18 €</b>
Plus de 4 h	0,12 €	<b>0,15 €</b>
<b>Toutes durées confondues</b>	<b>0,16 €</b>	<b>0,19 €</b>

**Les prix progressent à grande  
vitesse ! Et avec l'inflation,  
ils ne sont pas près de ralentir.**

telles que des péages à régler pour circuler sur les voies ferrées ou des coûts liés à l'usage du matériel. Sur une petite distance, elles sont logiquement moins amortissables. Et la fièvre risque encore de monter : d'après le quotidien *Les Échos* du 27 février, SNCF Réseau, la filiale du groupe qui perçoit les redevances ferroviaires (les péages, donc) auprès des branches voyageurs et fret, va majorer fortement ces dernières en 2024, afin de «rattraper l'inflation subie sur tous les chantiers de modernisation».

Troisième remarque, il existe des écarts importants entre des parcours d'une durée proche. Dans le créneau de ceux de moins d'une heure, le Paris-Reims (46 minutes) affiche un kilomètre à 0,33 €, tandis que celui du Mans-Rennes (57 minutes) tombe à 0,17 €. Autre exemple, dans la tranche d'une à deux heures, le prix kilométrique du Paris-Calais (1 h 54) est fixé à 0,25 €, contre 0,16 € pour le Paris-Lyon (1 h 59). Particularité de cette ligne : c'est l'une des plus fréquentées du réseau et la SNCF n'est plus la seule à y faire rouler des trains depuis l'arrivée, il y a 15 mois, d'un autre opérateur : Trenitalia et sa Flèche rouge (Frecciarossa, le TGV transalpin, lire QC n° 611). À ce jour, la compagnie italienne demeure la seule à défier la société nationale sur le marché du transport ferroviaire domestique des voyageurs, ouvert à la concurrence en 2020.

&gt;&gt;&gt;

## PRIX AU KILOMÈTRE

### Comment nous avons procédé

**# Pour établir le tarif au kilomètre de 91 liaisons nationales et internationales**

par TGV inOui, Lyria, Thalys et Eurostar<sup>(1)</sup>, nous nous sommes connectés, le 13 février, au site [Sncf-connect.com](https://www.sncf-connect.com).

**# Nous avons relevé le prix de chacune des lignes pour un passager de 30 à 59 ans** souhaitant effectuer un aller simple en seconde le vendredi 17 mars sur le premier train disponible à partir de 17 heures. C'est le tarif le plus bas qui a été retenu.

**# Les prix ont été divisés par la distance terrestre**

séparant les villes de départ et d'arrivée, ce qui nous a permis de calculer un coût indicatif du kilomètre.

**# Les résultats sont présentés en page 53.**

Les 91 liaisons sont ventilées dans cinq tableaux présentés selon la durée du trajet : moins d'une heure, d'une à deux heures, de deux à trois heures, de trois à quatre heures et plus de quatre heures.

(1) Thalys a été intégré au groupe Eurostar. À terme, seule la marque Eurostar subsistera.

>>> Dernier point notable, lorsque le train franchit une frontière, le coût se situe dans le haut des fourchettes. Comptez ainsi 0,27 € si vous montez dans un Paris-Bruxelles (1 h 22) et 0,29 € dans un Paris-Londres (2 h 17). Il reste que c'est une liaison nationale, le très court trajet TGV Avignon-Aix-en-Provence (20 minutes), qui bat tous les records de notre enquête avec un tarif au kilomètre de 0,36 €; soit 0,26 € de plus que le voyage le plus économique, le Dijon-Lyon (1 h 33) <sup>(1)</sup>.

### Conditions d'annulation plus sévères

Et pendant que la spirale inflationniste faisait valser les prix des places en janvier, les conditions d'annulation ou de modification, elles, se sont durcies. Depuis le 7 février, l'échange et le remboursement sont gratuits jusqu'à six jours avant le départ, contre trois jours auparavant. Passé ce délai, pour les TGV inOui, les frais perçus coûtent désormais 19 € au lieu de 15 €. Et ils font un bond de 12 € au maximum à 15 € concernant les Intercités à réservation obligatoire. Pas de changement, en revanche, sur les Ouigo: les billets, qui sont non annulables et non remboursables, continuent d'être modifiables ou échangeables en ligne jusqu'à 30 minutes avant le départ moyennant 10 € de supplément.

Autre retouche récente, celle appliquée à la tarification des chiens et des chats accompagnant leur propriétaire, ce qui a engendré quelques critiques. « Elle a été révisée parce que soi-disant la SNCF perdait de l'argent sur cette prestation, écrit à Que Choisir Pascale M., de Paris. Pour un trajet direct, c'est comme avant: 7 €. Mais dans le cas où vous avez deux correspondances, ce qui fait au total trois trains à prendre, vous êtes obligé de payer trois fois cette somme ! »

Si encore le service assuré par la SNCF était à la hauteur... Dans notre enquête satisfaction, déjà évoquée, 51 % des participants jugeaient positivement le rapport qualité-prix. Précisons qu'ils avaient retourné leur questionnaire en septembre, à un moment où l'entreprise ferroviaire ne faisait pas face à la grogne de ses clients. Des récriminations alimentées, ces derniers mois, par des annulations et des retards de trains, des grèves ou des défaillances dans le processus de remboursement de certains billets. Et, bien sûr, par des tarifs trop élevés... à l'heure où l'on incite la population à privilégier le rail, jugé plus écologique que l'avion ou la voiture. ♦

(1) À 0,08 €, la liaison Paris-Milan est la moins chère de notre enquête. Cependant, ce prix a été calculé sur un train qui ne partait pas dans les créneaux retenus pour notre étude (pas de proposition pour les jours et horaire visés, lire l'encadré p. 51).

## PETIT BILLET

### Les rêveries du passager solitaire <sup>(1)</sup>

L'horloge affiche un peu plus de 14 heures, ce mercredi 21 février. Le TER Hauts-de-France à destination de Saint-Quentin (Aisne) est déjà à quai. Pas un TER dernière génération comme ceux pour Laon (Aisne) ou Beauvais (Oise) stationnés sur d'autres voies. Non, un vieux corail, aux vitres couvertes de crasse, aux sièges élimés et aux toilettes sans eau. Dans la France du rail, oui, certaines lignes sont moins bien loties que d'autres. Paris-Saint-Quentin, c'est un trajet de 156 kilomètres coûtant 26,50 € (en seconde), soit 0,17 € le kilomètre. Le TER part, et à l'heure pile. Presque étonnant : ces derniers mois, élus et usagers de la région n'ont cessé de dénoncer la dégradation du service avec, notamment, 80 trains supprimés chaque jour. Le voyage se poursuit. La rame, au tiers remplie, a visiblement été investie par les contrôleurs et policiers, très nombreux à bord. Des soucis de sécurité et de fraude sur cette ligne ?

Les paysages et les gares défilent, sans que celles-ci soient annoncées au micro; les pensées se perdent. Et alors que l'on rêve, on ne sait pas que le lendemain, la SNCF annoncera un très beau bénéfice net pour 2022: 2,4 milliards d'euros, soit trois fois plus qu'en 2021. Jean-Pierre Farandou, son PDG, a sans doute conscience que, face à de tels résultats, il va vite avoir la pression. Les salariés exigeront des hausses de salaire, les passagers, une baisse des prix des billets, les élus, un service amélioré. Mais le dirigeant, cité par *Le Figaro* (24/02), calme tout le monde. Rappelant que les profits seront prioritairement affectés à l'entretien du réseau, il prévient: « L'année à venir est marquée par les incertitudes, qu'il s'agisse du contexte



**De vieux corail défraîchis circulent sur la ligne Paris-Saint-Quentin.**

international, de l'inflation et du coût de l'énergie. Autant d'éléments qui peuvent avoir un impact sur notre activité et la demande de train. » Il est 16 h 12, le TER entre en gare de Saint-Quentin. Avec une minute d'avance.

(1) Titre inspiré en toute liberté... et modeste par Jean-Jacques Rousseau (Les Rêveries du promeneur solitaire).

**91  
liaisons  
TGV**

# UN PRIX AU KILOMÈTRE QUI VARIE DE 0,10 € À 0,36 €

Le coût kilométrique des 91 liaisons TGV ciblées par notre enquête est souvent corrélé à la durée du trajet. Il existe cependant de gros écarts entre des lignes affichant des temps de parcours comparables.

TRAJETS DE MOINS DE 1 H	Durée	Prix/km
Avignon TGV/Aix-en-Provence TGV	0 h 20	<b>0,36 €</b>
Paris/Reims	0 h 46	<b>0,33 €</b>
Lyon/Valence TGV	0 h 35	<b>0,31 €</b>
Avignon TGV/Marseille	0 h 28	<b>0,31 €</b>
Perpignan/Narbonne	0 h 36	<b>0,24 €</b>
▶ MOYENNE : 0,23 €/km		
Paris/Le Mans	0 h 58	<b>0,20 €</b>
Aix-en-Provence TGV/Marseille	0 h 12	<b>0,20 €</b>
Le Mans/Angers Saint-Laud	0 h 40	<b>0,19 €</b>
Paris/Arras	0 h 48	<b>0,19 €</b>
Dax/Biarritz	0 h 47	<b>0,18 €</b>
Dax/Pau	0 h 49	<b>0,17 €</b>
Lille/Bruxelles	0 h 35	<b>0,17 €</b>
Le Mans/Rennes	0 h 57	<b>0,17 €</b>

TRAJETS DE 3 À 4 H	Durée	Prix/km
Paris/Amsterdam	3 h 19	<b>0,29 €</b>
Paris/Genève	3 h 16	<b>0,26 €</b>
Avignon TGV/Nice	3 h 20	<b>0,25 €</b>
Paris/La Rochelle	3 h 09	<b>0,21 €</b>
Dijon/Aix-en-Provence TGV	3 h 11	<b>0,18 €</b>
▶ MOYENNE : 0,18 €/km		
Paris/Grenoble	3 h 05	<b>0,17 €</b>
Paris/Montpellier	3 h 40	<b>0,16 €</b>
Paris/Quimper	3 h 40	<b>0,16 €</b>
Aéroport CDG TGV/Aix-en-Provence TGV	3 h 50	<b>0,16 €</b>
Lyon/Bruxelles	3 h 43	<b>0,15 €</b>
Paris/Marseille	3 h 28	<b>0,15 €</b>
Paris/Toulon	3 h 53	<b>0,12 €</b>
Paris/Brest	3 h 34	<b>0,11 €</b>

TRAJETS DE 1 À 2 H	Durée	Prix/km
Paris/Bruxelles	1 h 22	<b>0,27 €</b>
Avignon TGV/Toulon	1 h 29	<b>0,26 €</b>
Paris/Tours	1 h 17	<b>0,26 €</b>
Paris/Calais TGV	1 h 54	<b>0,25 €</b>
Lyon/Aix-en-Provence TGV	1 h 23	<b>0,24 €</b>
Lyon/Avignon TGV	1 h 01	<b>0,24 €</b>
Lyon/Marseille	1 h 38	<b>0,23 €</b>
Paris/Dijon	1 h 39	<b>0,23 €</b>
Paris/Poitiers	1 h 21	<b>0,23 €</b>
Aix-en-Provence TGV/Toulon	1 h 07	<b>0,22 €</b>
Paris/Charleville-Mézières	1 h 43	<b>0,22 €</b>
Paris/Bourg-en-Bresse	1 h 53	<b>0,21 €</b>
Montpellier Sud de France/Perpignan	1 h 36	<b>0,21 €</b>
Bordeaux/Dax	1 h 08	<b>0,20 €</b>
▶ MOYENNE : 0,20 €/km		
Paris/Metz	1 h 29	<b>0,20 €</b>
Toulouse/Narbonne	1 h 13	<b>0,20 €</b>
Bordeaux/Agen	1 h 03	<b>0,20 €</b>
Paris/Rennes	1 h 59	<b>0,19 €</b>
Lyon/Nîmes	1 h 16	<b>0,19 €</b>
Dax/Tarbes	1 h 43	<b>0,19 €</b>
Bordeaux/Biarritz	1 h 55	<b>0,17 €</b>
Dijon/Mulhouse	1 h 19	<b>0,17 €</b>
Paris/Lille	1 h 02	<b>0,16 €</b>
Paris/Lyon	1 h 59	<b>0,16 €</b>
Lyon/Dijon	1 h 39	<b>0,16 €</b>
Paris/Nancy	1 h 31	<b>0,16 €</b>
Paris/Strasbourg	1 h 46	<b>0,16 €</b>
Le Mans/Nantes	1 h 21	<b>0,15 €</b>
Poitiers/Bordeaux	1 h 17	<b>0,15 €</b>
Paris/Châlons-en-Champagne	1 h 04	<b>0,15 €</b>
Reims (Champagne-Ardenne)/Strasbourg	1 h 19	<b>0,14 €</b>
Dijon/Lyon	1 h 33	<b>0,10 €</b>

TRAJETS DE 2 À 3 H	Durée	Prix/km
Paris/Londres	2 h 17	<b>0,29 €</b>
Aix-en-Provence TGV/Nice	2 h 57	<b>0,25 €</b>
Paris/Nantes	2 h 03	<b>0,25 €</b>
Paris/Luxembourg	2 h 32	<b>0,24 €</b>
Paris/Saint-Malo	2 h 31	<b>0,24 €</b>
Paris/Niort	2 h 20	<b>0,24 €</b>
Paris/Mulhouse	2 h 59	<b>0,23 €</b>
Paris/Besançon	2 h 09	<b>0,21 €</b>
Paris/Valence TGV	2 h 22	<b>0,20 €</b>
Marseille/Nice	2 h 30	<b>0,20 €</b>
▶ MOYENNE : 0,19 €/km		
Perpignan/Nîmes	2 h 06	<b>0,19 €</b>
Bordeaux/Tarbes	2 h 55	<b>0,19 €</b>
Lyon/Toulon	2 h 34	<b>0,18 €</b>
Paris/Dunkerque	2 h 12	<b>0,17 €</b>
Paris/Bordeaux	2 h 08	<b>0,16 €</b>
Paris/Avignon TGV	2 h 49	<b>0,16 €</b>
Rennes/Quimper	2 h 06	<b>0,16 €</b>
Rennes/Brest	2 h 11	<b>0,14 €</b>
Paris/Chambéry	2 h 58	<b>0,14 €</b>
Paris/Aix-en-Provence TGV	2 h 59	<b>0,13 €</b>
Bordeaux/Toulouse	2 h 05	<b>0,13 €</b>
Dijon/Strasbourg	2 h 28	<b>0,11 €</b>

TRAJETS DE PLUS DE 4 H	Durée	Prix/km
Paris/Toulouse	4 h 30	<b>0,17 €</b>
Lyon/Toulouse	4 h 09	<b>0,17 €</b>
Paris/Biarritz	4 h 09	<b>0,16 €</b>
Paris/Barcelone	6 h 31	<b>0,16 €</b>
Lyon/Nice	4 h 25	<b>0,16 €</b>
Paris/Narbonne	4 h 47	<b>0,16 €</b>
Paris/Perpignan	5 h 23	<b>0,16 €</b>
▶ MOYENNE : 0,15 €/km		
Paris/Bourg-Saint-Maurice	5 h 21	<b>0,15 €</b>
Paris/Nice	5 h 42	<b>0,12 €</b>
Lille/Aix-en-Provence TGV	4 h 45	<b>0,11 €</b>
Paris/Milan <sup>(1)</sup>	7 h 04	<b>0,08 €</b>

(1) Ce prix a été calculé sur un train qui ne partait pas dans les créneaux retenus pour notre étude.



# POMPES À CHALEUR

## Les conflits entre voisins explosent

Qu'elles soient air/eau ou air/air, les pompes à chaleur (PAC) fonctionnent grâce à une unité extérieure trop souvent bruyante. Les troubles de voisinage se multiplient et génèrent des litiges.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**

Quand leur chaudière au fioul les a lâchés, Magali et Patrick ont acheté une pompe à chaleur (PAC) air/eau (voir photo ci-contre). Installée en septembre dernier, elle leur donnait entière satisfaction. Jusqu'à ce coup de sonnette de Valérie, leur voisine, un matin de décembre. « Cette nuit, je me suis réveillée en sursaut. J'ai cru qu'un gros camion tournait dans la rue, leur raconte-t-elle. J'ai ouvert une fenêtre, aucun véhicule à l'horizon, et le vacarme était encore plus fort. Je suis sortie sur la terrasse, j'ai compris que ça venait de votre pompe à chaleur. » Les températures nocturnes restant froides, ce scénario se répète plusieurs fois d'affilée. C'est invivable.

Le couple constate qu'en dégivrant, sa pompe envoie un air glacial et génère des émissions sonores qu'une application dédiée mesure à 78 décibels. Le technicien a placé la PAC à seulement 1,90 m du mur de Valérie, qui comporte trois bouches d'aération situées juste en face. Résultat, le bruit et l'air froid s'engouffrent dans la maison des voisins. Magali et Patrick activent son mode silencieux la nuit pour éviter qu'elle dégivre. Dire qu'ils avaient choisi la marque Daikin parce que ses appareils étaient... silencieux ! Ils contactent le professionnel

qui a vendu et posé la PAC; il ne veut rien entendre. Après de multiples appels, il finit par proposer un devis pour la déplacer, en ne prenant à sa charge que 50% du montant total. « Notre PAC ne dépasse pas 40 décibels, toutefois cet emplacement n'est pas conforme aux règles de l'art, il fait caisse de résonance », explique Daikin à qui Que Choisir a adressé la photo de l'installation. Sous la pression du fabricant, l'entrepreneur a finalement renvoyé un devis gratuit.

### Emplacements mal choisis

Depuis que le gouvernement a décrété la fin des chaudières au fioul et qu'il encourage à les remplacer par des PAC avec des aides substantielles, les cas d'emplacements aussi démentiels se multiplient dans les lotissements et les quartiers pavillonnaires. L'association AntiBruit de voisinage a vu le nombre de victimes monter en flèche. « Nous sommes submergés par les plaintes, qui représentent plus de 50% des dossiers reçus. Le phénomène prend une ampleur épouvantable », déplore Anne



Ici, seulement 1,90 m sépare la pompe à chaleur du mur voisin.

## EN PRATIQUE Comment régler le problème



**# Sonnez chez votre voisin,** expliquez-lui la nuisance subie à cause de sa pompe à chaleur (PAC). Téléchargez sur votre smartphone une application sonomètre, pour lui indiquer le nombre de décibels constatés. Enregistrez le bruit qui vous dérange et faites-le lui écouter : ça peut le rendre conciliant.

**# Si le propriétaire de la PAC réagit de façon arrogante,** envoyez-lui une lettre recommandée avec AR. Proposez à vos invités dérangés par ce bruit de vous adresser un témoignage écrit.

**# Déplacez-vous en mairie** et demandez que le maire, un adjoint ou un agent assermenté

viene constater la nuisance. Ces prérogatives font partie de leurs missions, et ils peuvent verbaliser. Certains arrêtés municipaux disposent que le fonctionnement de la PAC doit être imperceptible. C'est un atout formidable.

**# Envoyez les éléments** recueillis par lettre recommandée AR

au propriétaire de la PAC, en exigeant une réponse. N'oubliez aucune de ces étapes et gardez-en la preuve. Contactez votre assureur juridique : il peut écrire au fauteur de troubles si vous lui fournissez les preuves.

**# Si votre voisin ne réagit toujours pas** après ces démarches, contactez un avocat.



## Où placer l'unité extérieure ?



### ➔ PAS EN DIRECTION DES VOISINS



PAC correctement placée



Éviter de placer l'unité extérieure vers les voisins

### ➔ S'ÉLOIGNER DES LIMITES DE PROPRIÉTÉS



PAC correctement placée



Ne jamais installer la PAC en limite de propriété

### ➔ NE PAS INSTALLER SOUS LES FENÊTRES



PAC correctement placée



Éloigner la PAC des fenêtres, elles isolent moins du bruit que les murs

TUCUMAN

SOURCE : AFPAC

## Négliger les protestations du voisinage est un mauvais calcul

Lahaye, sa présidente. Elle tient à préciser que de nombreuses affaires de ce type ne lui sont sans doute pas transmises. Beaucoup de familles se plaignent, sans le faire officiellement. Elles préfèrent souvent subir les nuisances, notamment par peur des représailles. Mais parfois, on arrive à des conflits invraisemblables, où chaque partie se présente avec avocat, assureur, acousticien, voire constructeur. C'est un gaspillage énorme de temps et de moyens; cela joue sur la santé et encombre les tribunaux, alors que tout pourrait facilement se résoudre par le dialogue. Il existe des systèmes d'insonorisation efficaces, mais après avoir investi, en moyenne, 15 000 € dans une PAC, les acquéreurs répugnent à dépenser plus.

«La mauvaise foi des gens est sidérante», poursuit Anne Lahaye. On entend des réponses comme: «Pas d'autre endroit possible», «Elle est aux normes», «Elle est bien, là», «À cette distance-là, elle ne peut pas vous gêner», «Elle est bien réglée», ou encore «Déménagez si vous ne supportez rien». Le clou de ces réponses, c'est: «Je vais l'insonoriser». Le plus souvent, cependant, le propriétaire dispose devant la PAC une palette en bois, des arbrisseaux ou des bottes de paille. Il s'agit juste d'un cache visuel, on l'entend tout autant.»

Or, ne pas prendre en compte les protestations de ses voisins est un mauvais calcul. Si la victime des nuisances se pourvoit en justice, cela risque de coûter cher au récalcitrant. «Nul ne doit causer à autrui de trouble anormal de voisinage», rappelle une abondante jurisprudence. Exemple, avec cette

condamnation infligée à un propriétaire d'un logement pourvu de climatiseurs réversibles. Les plaignants, qui habitaient dans une maison individuelle avec jardin et terrasse depuis 1979, n'avaient jamais été dérangés par des bruits de voisinage avant l'emménagement du nouveau venu, en 2016.

Pour justifier sa décision, le tribunal judiciaire de Créteil (94) s'est appuyé sur le rapport définitif d'expertise, qui notait des émergences sonores<sup>(1)</sup> supérieures aux tolérances du décret n° 2006-1099, soit trois décibels la nuit (de 22 heures à 7 heures) et cinq décibels le jour. Les juges ont considéré que la pollution sonore anormale générée par les appareils causait indéniablement aux voisins un préjudice de jouissance, qu'il convenait d'évaluer à 15 000 €. En y ajoutant le remboursement des frais d'expertise et une indemnité de 4 000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, les riverains ont été dédommages à hauteur de 28 000 €. Un montant non négligeable, qui doit faire regretter au particulier épinglé de leur avoir «empoisonné» la vie.

### Condamné à démonter

Autre décision remarquable, un arrêt de la cour d'appel d'Orléans (45) confirmant un jugement qui sanctionnait le propriétaire d'une piscine individuelle dotée d'une pompe à chaleur et d'une pompe à filtration. Il a été tenu de verser 5 500 € à ses voisins en raison du préjudice occasionné par le bruit excessif de ses équipements. La cour lui a également enjoint de

&gt;&gt;&gt;



>>> «procéder au démontage et à l'enlèvement de sa pompe à chaleur» et de ne pas mettre «en fonctionnement la pompe à filtration la nuit». Second point important de cet arrêt, il rappelle que c'est aux plaignants «d'établir l'anormalité des troubles de voisinage qu'ils allèguent, l'anormalité devant s'apprécier eu égard aux caractéristiques du milieu et en fonction des circonstances de temps et de lieu». En clair, ils doivent prouver le voisinage immédiat et la nuisance sonore. Tout comme le dommage, soit «l'exposition répétitive au bruit», voire ses éventuelles conséquences, par exemple ne plus dormir dans sa chambre ou se réveiller chaque nuit quand la PAC ou le climatiseur fonctionne.

### Des installations sauvages

En habitat collectif, il arrive, en outre, que des copropriétaires installent un climatiseur sauvagement, sans avoir obtenu l'accord de l'assemblée générale. L'initiative est à la fois téméraire et malheureuse, la justice pouvant condamner le fautif à double titre : d'une part, car son matériel constitue «une atteinte à l'aspect extérieur de l'immeuble sans autorisation préalable de l'assemblée générale»; d'autre part, pour «une atteinte au règlement de copropriété». La dépose du climatiseur sous astreinte d'une pénalité par jour de retard est en général exigée. Des parlementaires ont beau interpellier l'exécutif sur ces nuisances, il répond invariablement qu'il «ne prévoit pas à ce stade de modifier la réglementation». Tout juste affirme-t-il «rester vigilant sur les seuils de mise sur le marché de ces appareils». Ce qui revient à répondre à côté de la question. Les conflits de voisinage ont en effet pour seule origine les professionnels qui posent les PAC là où ça les arrange, en se fichant éperdument des règles de l'art. Le gouvernement se dédouane un peu trop facilement. C'est bien lui qui pousse à l'installation massive de PAC... et provoque, en conséquence, la hausse des conflits de voisinage. ♦

(1) L'émergence sonore se définit comme la différence de décibels entre le bruit ambiant habituel et la nuisance sonore incriminée.



## 3 questions à...

**CHRISTOPHE SANSON**

Avocat spécialiste  
des nuisances sonores



## « Si le conflit est bien installé, difficile d'éviter le tribunal »

**Q C** Votre cabinet ne traite que les affaires de nuisances sonores. Que représentent les litiges provoqués par les pompes à chaleur (PAC) ?

**CHRISTOPHE SANSON** Les dossiers PAC sont en très forte augmentation, ils représentent le tiers des litiges entre particuliers. Ce n'est pas très étonnant : les propriétaires ont acheté une pompe à chaleur conforme aux normes, posée par une entreprise RGE, et ils ont obtenu une autorisation d'urbanisme à la mairie ; ils se sentent donc dans leur bon droit. Leur conformité réglementaire n'empêche toutefois pas les PAC de causer des troubles anormaux de voisinage si l'installateur les met au mauvais emplacement. Parfois, comme il n'y en a pas d'autres, un coffrage acoustique onéreux est nécessaire, mais, afin de réaliser la vente, le professionnel se garde bien de le conseiller.

**Q C** Que peuvent faire les voisins qui subissent cette pollution sonore ?

**C. S.** Il faut tenter de trouver une solution avec son voisin. Lorsque cela ne donne rien, on doit s'adresser à un avocat. Je tente toujours de résoudre le conflit à l'amiable. Je demande un mesurage d'émergence acoustique à un bureau d'études techniques spécialisé. Il sécurise et objective la gêne ressentie. J'essaie d'obtenir que son coût soit partagé entre les deux parties, celle qui s'est trompée s'engageant à rembourser l'autre. Dans le cas où c'est le propriétaire, il fait le nécessaire pour stopper la nuisance. S'il refuse, j'envoie une mise en demeure. Et quand ça ne suffit pas, je passe par la conciliation de justice. Je règle un litige sur deux de cette façon.

**Q C** Et si le propriétaire est buté jusqu'à refuser la conciliation de justice ?

**C. S.** On va au procès, même si je préfère les règlements à l'amiable, qui évitent les rancœurs. Lorsque les gens viennent nous voir une fois le conflit déjà bien installé, il est difficile d'éviter le tribunal. La justice n'exige pas de mesurage entre particuliers, mais j'y tiens car c'est très fiable. Le trouble anormal de voisinage se définit sans qu'il y ait faute : il y a gêne avérée avec une émergence sonore de trois décibels la nuit et de cinq le jour.



# FRUITS ET LÉGUMES

## Meilleur marché en circuit court ?

Un panier de fruits et légumes conventionnels coûte le même prix en circuit court qu'en grande surface. Et un panier bio y est aussi plus abordable !

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

**D**es fruits et des légumes de qualité, de saison et locaux, et surtout, ne coûtant pas plus cher qu'en supermarchés ? C'est possible, et l'enquête menée par l'UFC-Que Choisir le prouve. Brocoli, chou-fleur, clémentine, endive, poire... les bénévoles de l'association ont en effet relevé, partout sur le territoire, les prix de 17 végétaux uniquement d'origine France commercialisés en circuit court avant de les comparer à ceux vendus en grandes et moyennes surfaces (GMS, lire p. 58-59).

### Peu ou pas d'intermédiaires

Résultat : points de vente d'agriculteurs, drives fermiers, Amap (associations pour le maintien de l'agriculture paysanne), épiceries coopératives, etc., disposent d'une offre concurrentielle face aux poids lourds de la grande distribution comme Auchan, Carrefour, Casino ou E.Leclerc. Quand vous achetez des fruits et légumes issus de l'agriculture conventionnelle, vous dépensez le même montant (38 €), que vous remplissiez votre panier chez les premiers ou les seconds. En revanche, lorsque ceux-ci sont bios, ils s'avèrent meilleur marché en circuit court. Vous pouvez donc alléger un peu votre porte-monnaie tout en préservant votre santé !

Comment peut-on expliquer que les circuits courts se montrent aussi compétitifs, alors que les prix d'achat aux fournisseurs y sont plus hauts et qu'il ne leur est pas possible de réaliser des économies d'échelle à cause de la petite superficie des magasins ? Parce qu'il s'agit soit de vente directe du producteur au client, soit de vente indirecte mais avec un seul intermédiaire. Par conséquent, moins d'acteurs prennent une marge au passage ; cette organisation permet non pas de vendre moins cher aux

>>>

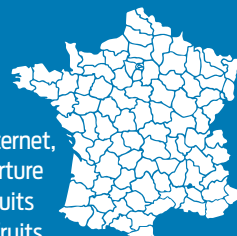


J.-C. MOSCHETTI/REA

### Trouver un magasin

L'UFC-Que Choisir, en partenariat avec l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), propose une carte interactive et collaborative des circuits courts en accès gratuit sur son site ([Quechoisir.org/carte-interactive-circuit-court-n97688](https://quechoisir.org/carte-interactive-circuit-court-n97688)).

Vous y trouverez les informations sur les magasins proches de votre domicile : le site internet, les horaires d'ouverture ou encore les produits vendus (épicerie, fruits, légumes, produits laitiers, œufs, pain, viande, poisson, boissons, alcools).



>>> consommateurs, mais de mieux payer les agriculteurs. Ces derniers estiment d'ailleurs recevoir «une plus juste rémunération en circuit court», souligne Grégori Akermann, sociologue à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Les distributeurs, eux, recourent à plus d'intermédiaires, mais maîtrisent beaucoup mieux la chaîne logistique.

### Circuits d'approvisionnement différents

Cependant, si l'on regarde les résultats de l'enquête à la loupe, on observe des différences selon les fruits et légumes. Ainsi, vous déboursez de 13 à 20% de plus dans une GMS pour l'ail, l'oignon, la betterave et le mesclun (en vrac), tandis que les carottes, le fenouil, les champignons de Paris, les poireaux affichent des tarifs 10 à 20% supérieurs en circuit court. «Les carottes et les poireaux y sont plus onéreux parce qu'ils sont surtout vendus par des petits maraîchers diversifiés, qui cultivent de nombreux légumes mais en faibles quantités», indique Yuna Chiffolleau, directrice de recherche à l'Inrae. En GMS, ce sont généralement des cultures de plein champ, fournies par des agriculteurs dirigeant des exploitations de plus grande taille, avec des coûts de production plus faibles. Sur les aliments dont ne peuvent pas se passer les Français, tels que l'ail ou l'oignon, soulignons que la grande distribution applique des marges plus importantes. Quant au mesclun, il est essentiellement consommé par des ménages aisés que des tarifs élevés ne rebutent pas.

## COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Entre le 26 novembre et le 10 décembre 2022, les bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont visité 406 points de vente en circuit court répartis dans 63 départements du territoire métropolitain. En parallèle, l'UFC-Que Choisir a procédé à des relevés de prix en ligne, via les sites drives des sept principales enseignes de la grande distribution (Auchan, Carrefour, Casino, Cora, E.Leclerc, Intermarché et Système U), soit un total de 5 257 magasins enquêtés selon cette méthode.



Cora, Intermarché, Système U et consorts revendiquent lutter contre l'inflation. Or, ces enseignes semblent avoir «oublié» depuis longtemps la filière bio: elles commercialisent les fruits et légumes issus de l'agriculture biologique 25% plus cher que leurs équivalents conventionnels. Pourquoi? Certainement en raison des surmarges qu'elles réalisent sur ces aliments, comme le révélaient déjà deux enquêtes de l'UFC-Que Choisir, en 2017 et 2019. «Les GMS récupèrent sur le bio ce qu'elles perdent par ailleurs

sur les produits d'appel», confirme Grégori Akermann. Elles peuvent se le permettre: en supermarché, la majorité des clients du segment bio possèdent un pouvoir d'achat élevé. Et acceptent de payer le prix fort pour ces articles. Il reste qu'ils sont également plus opportunistes que ceux qui se rendent dans les autres types de commerces. Dès que les tarifs augmentent trop, ils se détournent plus vite de cette offre. Et rares sont ceux qui iront la chercher ailleurs.

### Du conventionnel de qualité

À tort, car les magasins en circuits courts proposent un rayon bio 15% moins coûteux qu'en GMS, et seulement 9% plus cher que les produits conventionnels. «Ces derniers y affichent souvent un niveau de qualité comparable au bio», précise Grégori Akermann. La plupart des maraîchers qui écoulent leur production via ces points de vente ont en réalité des pratiques proches du bio. Ils s'évitent toutefois le surcoût de la certification, qui s'élève à plusieurs centaines d'euros par an. Ils n'ont pas besoin du label puisqu'ils ont déjà une clientèle fidèle.»

## ORIGINE

### La vente directe joue la transparence

En circuit court, les clients sont très sensibles à la provenance des aliments, car ils recherchent avant tout des produits locaux. Les magasins sont transparents: l'origine

est souvent indiquée de façon très précise. Deux tiers d'entre eux proposent uniquement des fruits et légumes français. 66% inscrivent le nom de la ferme ou le lieu exact de production,

50% affichent le pays d'origine, 45% citent le département et 27%, la région (certains points de vente cumulent plusieurs informations, d'où un total des pourcentages supérieur à 100).







## Le bio moins cher en circuit court

PRIX POUR UN PANIER  
DE 17 FRUITS  
ET LÉGUMES

**Conventionnel**

CIRCUITS  
COURTS

GRANDES  
SURFACES

**Conventionnel**

38 €

38 €

**Bio**

**+9%**

41 €

**+25%**

47 €

**+15%**

La pandémie de covid suivie de la guerre en Ukraine et les ruptures d'approvisionnement provoquées par ces événements ont ravivé l'importance de notre souveraineté alimentaire. La fréquentation des circuits courts a explosé pendant les confinements puis reflué. Mais, depuis quelques mois, face à la flambée des prix en GMS, les clients reviennent. «La part de marché estimée des circuits courts ne représente que 6-7% du panier alimentaire moyen», rappelle Claire Coquillat, responsable de l'animation des marchés agri-agro chez Crédit agricole S.A. Néanmoins, «les Français ne rognent pas sur la qualité de leurs assiettes», souligne le panéliste Kantar Worldpanel. Il constate qu'en 2022, l'item «Bon pour la santé» est le deuxième critère de choix d'un produit, derrière celui des prix. Par ailleurs, les consommateurs maintiennent leur budget consacré aux offres dites «de transition alimentaire» [...]. Le végétal et le local reviennent dans

leurs paniers depuis septembre 2022.»

Les agriculteurs ne s'y trompent pas. «26% d'entre eux commercialisent tout ou partie de leur production en circuit court ou en vente directe, principalement en viticulture et en maraîchage-arboriculture», ajoute Claire Coquillat. Les grandes surfaces en sont aussi conscientes et dédient des corners à certains articles en circuit court ou en proposent quelques-uns dans leurs rayons, avec photos des producteurs locaux à l'appui – à défaut de leur présence en chair et en os.

### Au moins la moitié revient aux producteurs

Meilleure qualité, tarifs équivalents, voire moins élevés pour le bio, soutien à l'économie locale et aux agriculteurs... ces arguments en faveur des circuits courts ont de quoi séduire. Pour qui veut les favoriser, notre enquête prouve qu'il est possible de s'y ravitailler sans

grever son budget. Notons, en outre, que si les commerces alternatifs font jeu égal avec les grandes surfaces<sup>(1)</sup>, les marchés de plein vent et la vente directe à la ferme sont encore plus intéressants en matière de prix.

Certes, les circuits courts présentent de nombreux atouts «et donnent du sens à ses achats, toutefois il n'est pas possible d'y trouver l'ensemble de ses courses, ce qui implique de multiplier les lieux d'approvisionnement», tempère Claire Coquillat. Mais pour les consommateurs militants, qu'importe: lorsqu'ils y paient 38 € un panier de légumes, ils ont la garantie qu'au moins la moitié revient aux agriculteurs (voire 80% dans un magasin de producteurs), contre, au mieux, autour de 10% en supermarché. N'hésitez pas à consulter la carte interactive des circuits courts, élaborée par l'UFC-Que Choisir en partenariat avec l'Inrae (lire l'encadré p. 57), si vous souhaitez dénicher des magasins proches de chez vous. ♦

(1) Sauf pour l'épicerie et les produits transformés, plus onéreux en circuit court, car ils proviennent de petites unités de transformation peu mécanisées, et se positionnent plutôt sur un créneau haut de gamme.

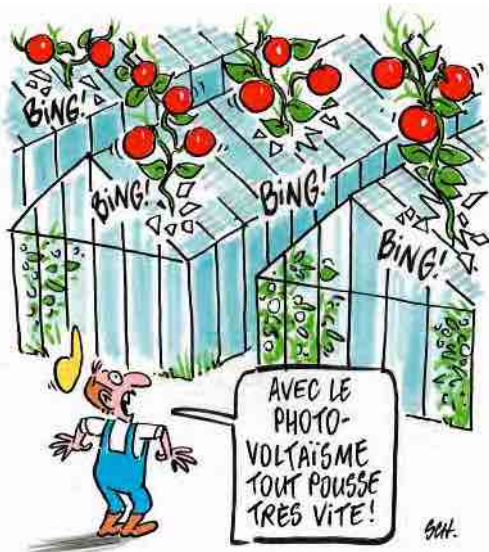


## AGRICULTURE

### Des serres qui fonctionnent

Fidèle lectrice de *Que Choisir*, j'accorde beaucoup de crédit à vos reportages, mais la teneur un peu négative de votre article consacré à l'agrivoltaïsme (QC n° 621) m'a déçue. J'exerce en tant que cheffe de projets chez un producteur d'énergie renouvelable (Reden Solar). Nous disposons de plus de 200 hectares de serres photovoltaïques en exploitation, et je vous assure que notre modèle fonctionne. La recette ? Nous veillons à sélectionner des projets sérieux et à accompagner les agriculteurs pendant deux ans. Cet appui primordial est financé par mon entreprise. Travailler sous une serre photovoltaïque nécessite en effet un vrai savoir-faire, car la baisse de luminosité a un impact sur la photosynthèse. En adaptant le choix des variétés, la densité de culture (sans pour autant la diviser par deux), l'apport d'intrant (notamment l'azote) et d'eau, on obtient de bons résultats en maraîchage et en horticulture. Je me tiens à la disposition de *Que Choisir* pour organiser une visite de nos serres et une rencontre avec nos clients. ♦

Marie-Charlotte Dumas, Aytré (17)



## LOCATION

### Un garant imposé

À la recherche d'un appartement à louer, j'ai consulté le site Seloger.com. Une annonce a retenu mon attention. Mais pour poursuivre mon inscription et obtenir une date de visite du logement, j'ai été obligée de prendre la caution Garantme. Une adhésion payante, mais qui me ferait bénéficier d'une remise de 10 % sur les honoraires de l'agence immobilière. Peut-on m'imposer un garant en particulier ? ♦

M. T., par courriel

## LA RÉPONSE DE QC

Le propriétaire, par l'intermédiaire de l'agence immobilière, est libre de choisir le moyen de se protéger contre l'insolvabilité de son locataire, soit en lui imposant de justifier d'un cautionnement, soit en souscrivant une assurance « loyers impayés », sans que le cumul des deux ne soit possible (art. 22-1 de la loi du 06/07/1989). Par contre, la liste des pièces pouvant être demandées à un candidat à la location est

strictement fixée par le législateur (art. 22-2 de la loi précitée) : ni l'agence ni le bailleur n'ont le droit de vous imposer un garant déterminé et payant en échange de l'obtention d'une date de visite. Vous pouvez signaler les faits auprès des services de la répression des fraudes, car l'agence à l'origine de cette pratique commerciale déloyale s'expose à des sanctions (art. L. 121-1 du Code de la consommation).

## ÉLECTROMÉNAGER

### 27 ans, et en pleine forme

Après avoir lu votre enquête sur la durée de vie du petit électroménager publiée en février dernier (QC n° 621), une pensée me vient à l'esprit. Moi, j'ai acheté mon four à micro-ondes en 1996. Tous les jours, je l'utilise matin, midi et soir. C'est comme ça depuis 27 ans, donc. Il n'est jamais tombé en panne, à part l'éclairage intérieur qui fait parfois des siennes. Le plateau tournant fonctionne toujours et la porte ne pose aucun problème. J'ai calculé que le premier avait dû effectuer près de 500 000 tours et que la seconde avait été manipulée 60 000 fois. La preuve que si les fabricants voulaient s'en donner la peine, il y aurait moins de gaspillage. Cet appareil est un Whirlpool mais, précision importante, il a été fabriqué en Suède et non en Chine, comme c'est le cas aujourd'hui de nombreux produits. ♦

Claude Baudoin, par courriel

## COMMERCE

### À la Fnac, des prix mal étiquetés

Je remarque souvent un problème d'étiquetage sur des produits vendus à la Fnac. Le prix figurant sur l'article diffère de celui qui apparaît sur le ticket de caisse. Est-ce légal ? ♦

O. M., Bessancourt (95)

#### LA RÉPONSE DE Q C

Avant votre passage en caisse, la Fnac doit vous informer, par voie de marquage, d'affichage ou tout autre procédé approprié, du prix TTC des produits qu'elle vend (art. L. 112-1 du Code de la consommation). À défaut, elle s'expose à une amende administrative (art. L. 131-5 du code précité). En cas de différence entre celui annoncé en magasin et celui indiqué en caisse, vous pouvez demander à payer le plus bas des deux (circulaire du 19/07/1988 portant application des dispositions de l'arrêté du 03/12/1987 relatif à l'information du consommateur sur le prix). Cependant, si celui-ci s'avère dérisoire (nettement inférieur à la valeur du bien), le professionnel est en droit de refuser de vous le vendre (art. 1169 du Code civil). Ne pas appliquer le prix mentionné en rayon peut s'apparenter à une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation). Signalez-la aux services de la répression des fraudes.



LOÏC SCHVARTZ

## Qui peut le moins...

### Automobile

### Équipement de série manquant

Votre article intitulé « Automobile - Équipement fantôme » (QC n° 621) a retenu toute mon attention, car j'ai vécu la même mésaventure. En juillet 2022, j'ai voulu acheter une Peugeot 308 SW neuve. Comme la seule voiture disponible était une GT, j'ai choisi ce modèle doté d'un système de recharge de smartphone par induction de série. Or, le véhicule m'a été livré sans ce dispositif. Certes, je n'aurais pas décidé de le prendre s'il avait été en option, mais j'estime anormal de ne pas avoir été informé de son absence. J'ai fait part de mon mécontentement à Peugeot. À ce jour, personne ne m'a répondu. ♦

André Ochoa, par courriel



### Téléphonie

### Abonnée malgré elle

Dernièrement, ma fille a constaté, sur sa facture de téléphone portable, une ligne correspondant à un abonnement PlayStation (Boku) qu'elle n'a jamais souscrit. Elle a contesté auprès de SFR, son opérateur. Ce dernier décline toute responsabilité et l'invite simplement à décocher l'option « achat multimédia ». La police refuse de prendre la plainte car la somme n'a pas encore été prélevée. Vers qui peut-elle se tourner ? ♦

Géraldine B., par courriel

#### LA RÉPONSE DE Q C

Dans cette situation, SFR procède à la facturation pour le compte de l'éditeur au travers de la facture de téléphonie mobile de votre fille, grâce à l'option « achat multimédia ». Il n'est possible de se tourner vers l'opérateur que si votre fille peut démontrer qu'elle n'a pas été correctement informée, lors de la souscription de son forfait, de l'activation du service Internet+ (art. L. 224-27 du Code de la consommation).

Elle doit donc directement adresser, par écrit, une réclamation à l'éditeur de contenu multimédia (Boku) et exiger d'être remboursée. Le consentement à un abonnement payant n'est pas valable s'il résulte d'une case pré-cochée (art. L. 121-17 du Code de la consommation). C'est au professionnel d'apporter la preuve que votre fille a accepté, en toute connaissance de cause, de le contracter (art. 1353 et 1128 du Code civil).



## PAIEMENT SANS CONTACT

### Un risque de double débit ?

Il y a quelques jours, j'effectue des achats dans un Carrefour Market, pour un montant de 40,80 € que je paye par carte bancaire sans contact. La caissière m'annonce l'échec de la transaction sans me montrer la mention sur le terminal ni me donner de reçu. N'en a-t-elle pas l'obligation ? Ai-je un recours si la somme a été débitée deux fois ? ♦

F. M., Paris (75)

## LA RÉPONSE DE Q&C

Dans votre cas, pour exiger un nouveau règlement, le commerçant doit prouver, par tout moyen, que la première tentative n'a pas fonctionné (art. 1353 et 1358 du Code civil). Aucun texte de loi n'impose, toutefois, que cette mention soit affichée sur le terminal. Quant à la remise d'un ticket en cas d'opération annulée, elle ne sera obligatoire qu'à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023 (art. D. 541-371 du Code de l'environnement). Dans l'hypothèse où le montant serait débité deux fois, réclamez le remboursement de la somme indûment payée auprès du magasin (art. 1302 du Code civil). Sachez que vous pouvez également contester ce prélèvement auprès de votre établissement bancaire (art. L. 133-18 du Code monétaire et financier). N'hésitez pas à vous faire aider par une association locale de l'UFC-Que Choisir.

### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

### OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652



## GAZ

### Fin du tarif réglementé

J'ai reçu un courrier à en-tête du gouvernement m'informant de la fin du tarif réglementé du gaz. Je dois choisir un nouveau fournisseur sur Energie-info.fr. Cette lettre est-elle officielle ? Qu'arrive-t-il si je reste chez Engie ? ♦

Patrick Chadelat, Paris (75)

## LA RÉPONSE DE Q&C

Il s'agit bien d'un courrier officiel annonçant la disparition du tarif réglementé de gaz, aussi appelé TRV gaz (art. 63 de la loi du 08/11/2019 relative à l'énergie et au climat), commercialisé par Engie ou un opérateur local. Comme cette suppression ne sera effective qu'à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, nul besoin de changer de fournisseur dès maintenant. Le TRV gaz a fait l'objet d'un bouclier tarifaire en 2022, reconduit en 2023 : la hausse du prix du kilowattheure du TRV a

été limitée à 15 % par rapport à son niveau d'octobre 2021. Ce bouclier concerne tous les contrats indexés dessus et chaque offre de marché souscrite depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2022. En avril 2023, Engie doit vous adresser sa nouvelle proposition – que vous pourrez confronter à d'autres à l'aide d'un comparateur comme celui de *Que Choisir*. Sauf opposition de votre part, le 1<sup>er</sup> juillet, Engie l'appliquera afin d'éviter une coupure. Mais il est possible de changer d'offre à tout moment, sans pénalité.

## Ils ont osé !

### DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

### Pas d'obligation à changer de pare-brise

Mi-février, une personne se targuant de travailler chez Carglass, l'autoproclamé « spécialiste du pare-brise », m'a appelé. Voici la teneur de notre échange. « — Monsieur, votre véhicule a-t-il plus de quatre ans ? — Oui. — Avez-vous fait changer votre pare-brise ? — Non, il n'est pas abîmé. — Savez-vous que vous êtes dans l'obligation de le remplacer au-delà de quatre ans ? — Il n'est pas question que je le fasse tant qu'il sera en bon état. — Dans ce cas, je transmets votre dossier à la sécurité routière. » Fin de la communication. Par acquit de conscience, j'ai contacté l'association Prévention routière, et l'on m'a confirmé qu'aucun texte réglementaire n'existait en la matière... Encore des démarcheurs qui propagent de fausses informations. ♦

Michel Bodossian, Versailles (78)



## ALIMENTATION

### La saucisse à la poubelle

Dans un magasin Lidl, j'ai acheté une saucisse à tartiner de marque Pierre Schmidt. Ce produit a fini à la poubelle. La liste des ingrédients est effarante : viande de porc (61 %), gras de porc, acidifiants (lactate de potassium, acétate de sodium, acide lactique, acide citrique, acide acétique), sel, épices et plantes aromatiques, dextrose, rhum, arôme de fumée, colorants (carmins, caramel ordinaire), antioxydant (ascorbate de sodium) et arôme naturel de poivre. Après tout ça, bon appétit ! ♦

Marc-Henri Louis, par courriel

## CINÉMA

### Supplément pour... rénovation

Comme je vais souvent au cinéma, j'ai pris un Pass Duo Gaumont. Or, j'ai dû payer un supplément de 4 € quand j'ai acheté des places au Gaumont Parnasse de Paris. Le motif ? La rénovation de la salle. C'est abusé, non ? ♦

Pierre Lenoir, par courriel



LOÏC SCHVARTZ

## ASSURANCE

### Bons clients ? Eh bien, payez !

En 2015, j'ai souscrit un contrat automobile tous risques et sans franchise chez Groupama, une offre proposant des garanties et un tarif attractifs. J'ai décroché mon permis de conduire en 1963 et parcouru plus de 3 millions de kilomètres en 59 ans, sans jamais être impliqué dans un accident engageant ma responsabilité. De nombreuses compagnies d'assurances me considéreraient comme un bon élève. Groupama, elle, a augmenté ma prime de plus 25 % en 2019 au motif que ce type de contrat ne l'intéresse plus. Sa stratégie ? « Recruter » des conducteurs a priori moins fiables, risquant de provoquer des sinistres, en les attirant avec des prix moins élevés. C'est du joli ! Je suis parti et je n'ai eu aucune difficulté à trouver une nouvelle couverture ailleurs. N'hésitez pas à faire pareil si votre assureur « historique » vous joue le même tour. ♦

Daniel Prévost, par courriel



## GRANDES SURFACES

### Promotion trompeuse

En novembre 2022, mon magasin Intermarché offrait un bon de 10 € pour toute dépense de 20 € en chocolat. Cependant, rien n'indiquait qu'il était utilisable en deux fois, et que le montant de chaque achat devait s'élever à 50 € minimum afin de pouvoir en bénéficier. Cette publicité n'est-elle pas mensongère ? ♦

A. G., Mollégès (13)

## LA RÉPONSE DE Q&C

Lorsqu'un professionnel omet ou dissimule dans une publicité des informations essentielles à sa bonne compréhension, il s'agit d'une pratique commerciale trompeuse (art. L. 121-2 du Code de la consommation). La promo citée ici peut être concernée. Un vendeur est tenu de mentionner clairement les conditions d'une remise (bons utilisables en plusieurs fois, à partir d'un montant minimum...). Parfois, ces dernières, bien que présentes, sont rédigées en caractères

tellement petits que le consommateur risque d'être induit en erreur. Vous estimez avoir été berné par l'imprécision de cette opération ? Alors, saisissez les services de la répression des fraudes. Vous avez, en outre, la possibilité d'écrire au directeur du supermarché pour lui demander le remboursement de la dépense. Que vous n'auriez peut-être pas engagée si les règles entourant l'usage de ce bon avaient été annoncées de façon lisible et compréhensible (art. L. 111-1 du Code de la consommation).

## SMARTPHONES //////////////////////////////////

# L'eSIM en 5 questions

La carte SIM a vécu. Désormais, à chaque nouvelle demande (souscription, renouvellement), les opérateurs proposent systématiquement une SIM embarquée à leurs clients.

### 1 C'est quoi, une eSIM ?

*Embedded SIM*, ou eSIM, signifie « SIM embarquée » en français. Finie, la carte à puce à insérer dans le téléphone pour accéder au réseau mobile ! L'eSIM est intégrée à la carte mère de l'appareil, comme la mémoire et le processeur. De plus en plus de modèles sont compatibles, notamment chez Apple, Samsung, Google ou Huawei. Signe des temps, aux États-Unis, l'iPhone 14 ne présente même plus le tiroir à carte SIM ; il n'accepte que l'eSIM. La carte traditionnelle va disparaître, mais les opérateurs la proposeront tant que le parc de mobiles, neufs et reconditionnés, l'exigera.



### 2 Est-ce compliqué d'activer la ligne ?

Non, il suffit d'ouvrir l'appareil photo du smartphone et de viser le QR code fourni par l'opérateur. Une condition quand même : le téléphone doit être connecté à Internet (en wifi ou via une autre carte SIM) afin de charger les informations relatives au forfait. Il faut ensuite saisir le code PIN de l'eSIM (0000 ou 1234 par défaut ; pensez à le changer dans les réglages).



**L'eSIM permet, sur un mobile compatible, d'accueillir plusieurs lignes chez divers opérateurs.**

### 4 Si je change de téléphone, que se passe-t-il ?

L'eSIM d'un forfait ne peut être activée que sur un seul téléphone à la fois. Si vous changez d'appareil, il est indispensable de supprimer le profil eSIM de l'ancien. Il pourra être réactivé sur un autre smartphone avec le même QR code. Une exception : certaines offres prépayées dédiées au voyage (lire aussi l'encadré ci-dessous). Si votre mobile tombe en panne sans que vous ayez pu désactiver l'eSIM, il faudra en demander une nouvelle à votre opérateur. Précisons que l'eSIM est compatible avec la portabilité mobile : vous avez le droit de l'adopter pour votre ligne principale sans changer de numéro.

### 5 Passer à l'eSIM, c'est gratuit ?

Non, Orange, SFR et consorts ont gardé leurs habitudes et facturent 10 € de frais d'activation pour une nouvelle ligne ou un renouvellement.

### 3 Quels sont les avantages ?

Un mobile compatible eSIM peut accueillir plusieurs lignes chez divers opérateurs. Il est donc possible d'en avoir deux, une personnelle et une professionnelle. Ou de bénéficier d'un abonnement avantageux pour les appels chez un premier, d'une offre généreuse en datas chez un second, et d'appels internationaux chez un troisième. Chaque forfait est géré par un profil et on passe facilement de l'un à l'autre. Le nombre d'eSIM qu'il est possible d'installer sur un smartphone diffère d'un fabricant à l'autre. Et si vous changez d'opérateur, vous obtenez immédiatement un QR code à scanner.

#### LA SOLUTION PARFAITE EN VOYAGE

Essayer l'eSIM c'est l'adopter, surtout si vous voyagez. Utilisée en plus de votre ligne habituelle, elle vous permet de rester joignable sur votre numéro et de profiter d'une autre ligne avec un forfait adapté à vos besoins dans votre

pays de destination. Vous pouvez opter pour une eSIM sur place, chez un opérateur local ou un spécialisé dans le voyage (GigSky, MySIM, Truphone, Ubigi...). Les tarifs s'avèrent souvent meilleurs que les options de votre opérateur habituel.

## OBSÈQUES

### Des contrats pour prévoir

Il est possible de prévoir le financement et l'organisation de ses obsèques en souscrivant des assurances spécifiques. Mais attention, ce n'est pas toujours un bon calcul !

#### ASSURANCE EN CAPITAL

Avec un contrat d'assurance en capital, lors de votre disparition, la banque ou l'assureur verse la somme créditée au(x) bénéficiaire(s) que vous avez désigné(s) à la signature. Le capital (par exemple, 4 000 €) est garanti et finance impérativement les obsèques. D'ailleurs, il n'est libéré que sur présentation d'une facture de l'entreprise de pompes funèbres, que vos proches seront libres de choisir. En tant que souscripteur, vous réglez une cotisation mensuelle. Son montant tient compte de deux critères : l'âge (plus on est âgé, plus il est élevé) et la durée du contrat. Soit il s'agit d'une période définie (de 5 à 20 ans), soit d'un viager (vous êtes prélevé chaque mois jusqu'à votre mort). Plus le décès survient tôt, plus cette

assurance pourrait être avantageuse. À l'inverse, si vous vivez longtemps, le total des cotisations risque de (nettement) dépasser le capital garanti. Dans ces conditions, mieux vaut vous tourner vers d'autres produits d'épargne permettant de payer vos funérailles.

#### ASSURANCE EN PRESTATION

Le contrat d'assurance en prestation combine :

■ **UNE ASSURANCE-VIE** Au décès du souscripteur, l'assureur verse le capital à l'entreprise de pompes funèbres désignée dans le contrat (on peut en changer ensuite à tout moment) ;

■ **UN CONTRAT DE PRESTATION** Il liste les différents articles (comme le cercueil) et les

services dus par l'opérateur funéraire (tels que les soins de conservation), ainsi que vos volontés, au premier rang desquelles le choix d'une inhumation ou d'une crémation.

**BON À SAVOIR** Les frais d'obsèques peuvent être directement prélevés sur le compte du défunt. La banque n'a pas le droit de refuser. Le montant maximal, fixé par la loi, s'élève à 5 000 €, une somme revalorisée chaque année afin de tenir compte de l'inflation. Le plafond actuel se monte à 5 547 €.



## EMBALLAGES

### Petits pots... grosses conséquences

Les desserts individuels sont très appréciés des Français, mais ils représentent 100 000 tonnes de plastique jeté par an et peu recyclé.

#### NI VERRE NI POLYÉTHYLÈNE...

La plupart des petits pots en plastique de yaourts, de compotes et autres desserts ne sont pas recyclés. Même ceux en polyéthylène téréphtalate (PET), que Danone a récemment adopté à la place du polystyrène, ne le sont que partiellement. « Et, dans tous les cas, même le plastique recyclé finira, au bout de la chaîne, en micro et nanoparticules qui polluent l'ensemble de la planète et s'accumulent dans nos organes et ceux de chaque organisme vivant », alerte Nathalie Gontard, chercheuse spécialiste de la question. Quant aux pots individuels en verre, leur fabrication, leur transport et leur valorisation émettent beaucoup de gaz à effet de serre. Sauf s'ils sont consignés. Il faut donc également les limiter.



#### ... MAIS DE GROS POTS EN CARTON

Mieux vaut acheter des yaourts ou des fromages blancs dans des contenants en carton, un matériau que l'on sait mieux recycler et qui ne pose pas de problème de pollution à long terme. La marque Malo l'emploie pour ses pots individuels. Privilégiez néanmoins les formats familiaux : à quantité égale de produit, on utilise moins

d'emballages. Les skyr (spécialité laitière islandaise) Danone et Les 2 Vaches sont proposés dans ce type de conditionnement. On regrette seulement que des couvercles, parfaitement dispensables, soient ajoutés par-dessus les opercules. Au rayon compotes, en l'absence de carton, on préférera les gros contenants en verre. On délaissera les petits pots et les gourdes en plastique (si vous pique-niquez, pensez aux flasques souples rechargeables et aux fruits frais...).

#### LE FAIT-MAISON, PAS TOUJOURS MIEUX

À l'instar de nombreux autres desserts, les compotes peuvent facilement être confectionnées soi-même. C'est l'idéal, surtout si l'on achète les ingrédients en vrac. Cependant, pour les yaourts, l'avantage est moins évident. Certes, fabricants et distributeurs n'ont pas à transporter ni à stocker ces produits au frais, mais en matière de déchets, il faudra toujours acheter des briques de lait et s'équiper d'une yaourtière. Qui finira un jour, elle aussi, à la benne.



## Bientôt moins galère ?

Lettres recommandées, numéros surtaxés, reconduction tacite... Pour de nombreux consommateurs, résilier un service est souvent un chemin de croix. Une loi promet d'améliorer la situation.

— Par **MORGAN BOURVEN**

**E**n juillet dernier, Amazon a été contraint de faciliter le processus de désinscription à son service Prime, facturé à cette époque 49 € par an. Il était possible de s'abonner en un clic, mais les utilisateurs devaient «faire défiler plusieurs pages contenant des informations distrayantes et des étiquettes de boutons peu claires pour résilier», avait dénoncé la Commission européenne. Si le géant du e-commerce est rentré dans les clous – on peut désormais se désabonner en deux clics –, de nombreuses entreprises imposent toujours une procédure dédiée volontairement complexe.

Nadia a voulu arrêter sa souscription à WeightWatchers en juillet 2022. «J'ai d'abord appelé deux fois la plateforme téléphonique, mais mes interlocuteurs n'ont pas compris ma requête, raconte-t-elle. Puis, sur le site, j'ai trouvé un courrier type pour me désabonner, que j'ai envoyé. Il m'a été indiqué que toute rétractation s'effectuait par téléphone.» Le site de la marque précise: «Si notre service client est surchargé et afin de vous éviter d'attendre trop longtemps au téléphone, nous avons mis en place un outil d'autorésiliation qui s'affichera ci-dessous.» Sans surprise, il était désactivé lors de la rédaction de cet article. Un tel bouton devra désormais apparaître (et sera activé!) sur de nombreux sites. La loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat dispose qu'au 1<sup>er</sup> juin 2023 au plus tard tout professionnel qui propose de conclure un contrat sur son site devra permettre de le révoquer en ligne. Et ce même si celui-ci a été signé en magasin. L'accès sera «facile, direct et permanent». Cette évolution va alléger le portefeuille des consommateurs. Quand les entreprises autorisent la résiliation par courrier simple, les clients préfèrent adresser une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) afin de conserver une trace



de leur envoi. Yves, qui tente d'annuler un forfait SFR, regrette que «la LRAR coûte près de 6 € à La Poste. Rien n'est prévu pour aider les personnes qui ont des difficultés financières». Joël, qui a essayé d'annuler un contrat souscrit il y a trois ans chez Direct Assurance, partage ce sentiment: «L'argent dépensé dans tous ces recommandés fait que changer d'assurance ne devient plus intéressant. On est pris au piège.»

### Ne cédez pas aux menaces

Outre les démarches alambiquées, les abonnés doivent parfois affronter la mauvaise foi ou subir les entourloupes de certains professionnels. Jacques, après une demande de résiliation à Canal+, a été contacté par téléphone pour retirer des options, et ainsi réduire sa note. Il a eu la fâcheuse surprise de découvrir que ce «geste commercial» avait prolongé son abonnement d'un an. Charef, 84 ans, «un peu sourd, ce qui arrange bien SFR», déplore qu'à chacun de ses appels, la durée d'engagement reparte de zéro. Madeleine, 88 ans, règle 14,99 € à l'opérateur depuis neuf mois malgré une «confirmation verbale tous les mois» de sa désinscription.

Si vous continuez à être débité alors que vous avez déposé votre requête en bonne et due forme, n'hésitez pas à supprimer l'autorisation de prélèvement automatique auprès de votre banque. Et si, ensuite, vous êtes harcelé par une société de recouvrement, répondez sans céder à ses exigences, en contestant la dette et en joignant tous les justificatifs. Sachez que même un huissier de justice ne peut pas opérer une saisie de vos biens (ou de vos comptes) tant que l'entreprise concernée n'a pas obtenu la décision d'un tribunal vous condamnant au paiement. ♦

**L'accès en ligne à la résiliation sera bientôt facile, direct et permanent**

# Complétez votre collection

**QUE**  
**CHOISIR**

## QUE CHOISIR



N° 622



N° 621



N° 620



N° 619

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 170



N° 169



N° 168



N° 167

## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 135



N° 134



N° 133



N° 132

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 180



N° 179



N° 178



N° 177

## Pour conserver tous vos numéros



10 €

La reliure  
**QUE CHOISIR**



9,50 €

La reliure  
**QUE CHOISIR  
SANTÉ**

## Pour commander

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

**QUE CHOISIR**

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

## BULLETIN DE COMMANDE

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

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

### QUE CHOISIR

N° 619 ☐ N° 620 ☐ 4,80 €

N° 621 ☐ N° 622 ☐ 4,80 €

### QUE CHOISIR ARGENT

N° 167 ☐ N° 168 ☐ 4,95 €

N° 169 ☐ N° 170 ☐ 4,95 €

### QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 132 ☐ N° 133 ☐ 6,95 €

N° 134 ☐ N° 135 ☐ 6,95 €

### QUE CHOISIR SANTÉ

N° 177 ☐ N° 178 ☐ 3,90 €

N° 179 ☐ N° 180 ☐ 3,90 €

### LES RELIURES

Reliure *Que Choisir* 10 €

Reliure *Que Choisir Santé* 9,50 €

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

### MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ M<sup>me</sup>

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

Code postal ..... Localité .....

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° .....

Date de validité ..... Signature .....

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

# CHOISISSEZ LA MEILLEURE MUTUELLE

## Comparez les tarifs et les garanties

Grâce à **notre comparateur des complémentaires santé**, trouvez la mutuelle adaptée à votre profil et à vos besoins !

**[Ufcqc.link/sante623](https://Ufcqc.link/sante623)**

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



UNION FÉDÉRALE  
DES CONSOMMATEURS  
- QUE CHOISIR