

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS
LABO QC

- SMARTPHONES
- CRÈMES HYDRATANTES
- DISQUES DURS SSD
- LAVE-VAISSELLE



Voitures
électriques
Au feu !

L 12260 - 628 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € · TOM: 720 XPF

MEUBLES
made in France
Promesses
tenues ?



POMPES À CHALEUR



TEST

• PERFORMANCES • BRUIT • COÛT...
7 références air-eau

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



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

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

► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 135 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 et 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 :



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
0143485548. quechoisir@quechoisir.org

Yves Martin, Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Audrey Vaugrenot • **Secrétariat de rédaction**: Valéri Barres-Jacobs, Marie Bourdelles, 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-Blanjard • **Documentation**: Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassi, **ESSAIS COMPARATIFS**: Éric Bonnef (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubesté, Ozkan Calisir, Éric Elben, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Dorimith Vey **OBSErvATOIRE DE LA CONSUMMATION** • Grégory Caret (**directeur**), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacani **JURIDIQUE** • Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (**directrice administrative et financière**), Sandrine Flage, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines**: Véronique Couesnon (**directrice**), Aude Dauchy, Dominique Sarmiento Lopez, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets**: Régis Ghozlan (**directeur**) • **Informatique**: Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Darnien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Souria, Alexis Ulrich • **Logistique**: Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Alia Mansouri **DIFFUSION/PROMOTION** • Laurence Rossilhol (**directrice**), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decauvne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko, Anais Werle • **Courrier**: Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (**directrice**), Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Lisa Charaf Zahad, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachèle François, Ruth Kinouni, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marend, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements**: Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél.: 0155567109 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs**: MP Conseil • **Tarifs**: 1 an, soit 11 numéros: 46 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux: 90 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Présidente**: Marie-Amandine Stévenin • **Vice-présidents**: Daniel Bideau, Marina Seccal-Bersinger • **Trésorier**: Jean-Pierre Jokiel • **Trésorier adjoint**: Arnaud Lajugie • **Secrétaire**: Michel Namy • **Conseil d'administration**: Philippe Balbastre, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludivine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne; et pour le personnel, Arnaud de Blaive, Patricia Lorineau • **Études et Lobby**: Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Christelle Leduc, Fritjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Action politique**: Cédric Musso (**directeur**) • **Relations associatives**: Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cloé Leyrat, Grégoire Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randimbelson **IMPRESSION**: RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n°144. Commission paritaire n°0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à **Que Choisir Santé**, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collé en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC Holmen XLNT. 1580 g CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



SOMMAIRE

N° 628 – OCTOBRE 2023

16

Meubles
made in France
Les promesses
sont-elles
tenues ?

ZONE ROUGE



LABO QC



30

Pompes
à chaleur
air-eau
La solution
miracle ?

40

Crèmes
hydratantes
L'embarras
du choix

LABO QC



DÉCRYPTAGE



52

Système
de santé
Le 15
en première
ligne

Le numéro 627
de Que Choisir
a été tiré à 466 700
exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE

MERYLL DE GORDON, PIYAWATNANDEENPORIT/
ADOBESTOCK, A.ALIEV/ADOBESTOCK, GREAT99/
STUDIO/ISTOCK, M. SHUTKEVYCH/ISTOCK

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

RÉVÉLATIONS

Voitures électriques • Faut-il avoir peur des incendies ? **9**

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet de Marie-Amandine Stévenin

et les actions nationales

Les associations locales et leurs actions

12

14

ZONE ROUGE

Meubles made in France

▪ Les promesses sont-elles tenues ?

16

ALERTE

Audit énergétique • Pas mieux que le DPE !

24

LABO QC

Pompes à chaleur air-eau

▪ La solution miracle ?

30

Smartphones • S'équiper sans se ruiner

34

Disques durs SSD • Stockez en toute confiance

36

Lave-vaisselle • Le mode éco, une évidence

38

Crèmes hydratantes • L'embarras du choix

40

Sèche-linge • Ça tourne pas mal

42

Testé ailleurs

43

DÉCRYPTAGE

Téléphonie • Le début de la fin pour le réseau cuivre

44

Se nourrir demain • Grâce à l'aéroponie ?

49

Système de santé • Le 15 en première ligne

52

Marine marchande • Hissez les voiles !

56

Usurpation d'identité • Un filigrane pour l'éviter

59

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60

TOUT S'EXPLIQUE

Agriculture • Les gènes des nuisibles ciblés ?

64

Prêts en francs suisses

65

▪ Une victoire pour les épargnants

65

Assurance auto • Adieu la vignette verte !

IL EST BON, MON MÉDOC !

Des pubs affligeantes

66



ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

Allez la France !

Avec la Coupe du monde de rugby, qui se déroule actuellement chez nous, le sentiment patriotique reprend des couleurs. Il trouve aussi un écho particulier dans ce numéro de *Que Choisir*. On le sait, le consommateur français, à l'instar de certains de ses voisins européens d'ailleurs, a évolué ces dernières années. Plus sensible aux questions environnementales, sanitaires et éthiques, il aspire à acheter local. Les industriels l'ont d'ailleurs bien compris : parfois méprisée dans le passé, l'« origine France » a désormais le vent en poupe sur leurs emballages ! Or, comme souvent en la matière, cette mention peut être usurpée ou trop flatteuse par rapport à la réalité. Parmi toutes les appellations qui distinguent un produit bleu-blanc-rouge, « Made in France » est sans doute la plus abusive. Néanmoins, elle n'apporte pas (encore ?) l'assurance que le bien en question a été intégralement fabriqué sur le territoire national.

Que la mention de l'origine garantisse aussi la qualité

Notre enquête exclusive dans le secteur de l'ameublement illustre le flou qui entoure la mise en avant de ce type d'allégations (lire aussi p. 16). Elle montre aussi qu'il est possible de relocaliser tout ou partie de la production dans l'Hexagone. Une bonne nouvelle au regard des attentes du client d'aujourd'hui, sans qu'il n'y ait malgré tout de quoi s'enflammer. Pour diverses raisons, le made in France coûte encore, en général, plus cher qu'un article importé de contrées lointaines, le tout sans garantir qu'il sera de meilleure qualité. Comme dans le sport, crier « Allez la France ! » n'empêche pas de prendre du recul... et de pointer les forces et les faiblesses de son équipe. Soyons toutefois ambitieux, et faisons en sorte que nos produits tricolores deviennent un jour des champions incontestés ! ♦

ALLERGÈNES ET COSMÉTIQUES

L'info s'améliore... tout doucement

Beaucoup de composants issus de parfums utilisés par les fabricants de cosmétiques sont potentiellement allergisants. Ils peuvent provoquer des réactions cutanées, mais aussi oculaires ou respiratoires. Jusqu'ici, seulement 26 d'entre eux devaient être étiquetés au-delà d'un certain seuil (0,001% pour les produits non rincés et 0,01% pour ceux rincés). Désormais, quelque 80 de ces molécules

Beaucoup plus d'allergènes à présent signalés

seront indiquées sur les listes d'ingrédients. Un comité d'experts européens avait alerté les autorités en 2012, il a donc fallu neuf ans avant que la décision soit prise ! Elle n'était pas du goût des fabricants, qui invoquaient des coûts supplémentaires (analyses, reformulations...) et une perte d'attractivité de leurs emballages. Aussi ont-ils tenté d'empêcher, sans succès, la parution de ce nouveau règlement. Ils ont tout de même obtenu l'autorisation de continuer à mettre sur le marché des produits ne donnant pas cette information durant trois ans. Quant au délai d'écoulement des stocks, il court jusqu'à juillet 2028. ♦

ANTIBIOTIQUES

Un coût qui flambe

Une augmentation du prix de l'amoxicilline contre la promesse de garantir sa disponibilité sur le marché : un laboratoire a confirmé l'existence d'un accord proposé par les autorités de santé pour éviter une pénurie d'antibiotiques, comme celle qui a frappé la France l'hiver dernier, alors que plusieurs épidémies sévissaient. En contrepartie, les firmes s'engageant à abonder les stocks obtiennent un



tarif de vente plus avantageux, de 10 % plus élevé, sur la période d'octobre à avril. La démarche a de quoi étonner, puisqu'il n'est pas établi, loin de là, que des coûts trop bas créent des problèmes d'approvisionnement. Il faut aussi prendre en ligne de compte la concurrence des pays émergents, où la demande augmente, et les difficultés de production post-covid... L'efficacité de la mesure n'est donc pas certaine, d'autant qu'en cas de défaillance, les labos devront simplement rembourser la majoration octroyée. Enfin, ce deal entre en contradiction avec la loi actuelle, qui impose aux entreprises pharmaceutiques de disposer de deux mois de stocks d'avance pour les molécules les plus sensibles, sous peine de sanction. L'Agence du médicament avait d'ailleurs infligé des amendes élevées aux fabricants d'antibiotiques qui n'avaient pas respecté, l'an dernier, leurs obligations. ♦



Expédiés vers l'Afrique, les vêtements finissent souvent sur un terrain vague (ici, au Ghana).

ENSEIGNES DE MODE

La supercherie de la seconde vie

« **D**onnez une nouvelle vie à vos vêtements », « Soyons acteurs d'une mode circulaire »... c'est le genre de slogans que C&A, H&M, Nike, Primark, Uniqlo, Zara et d'autres lancent pour nous inciter à leur donner nos habits déjà portés. Une telle stratégie a trois avantages : permettre à ces enseignes de verdier leur image, lever les freins à l'achat fondés sur des scrupules écologiques (si c'est recyclé in fine, on peut surconsommer...) et attirer les clients en

magasin. Mais, selon la Fondation Changing Markets, qui promeut un commerce durable, ces prétendues opérations de réutilisation sont en réalité « une supercherie ». Pour le prouver, l'ONG a déposé 21 articles munis de traceurs chez différents commerçants de plusieurs pays européens. Bien qu'en bon état, la grande majorité d'entre eux ont été détruits, transformés en combustible ou en chiffons, ou encore expédiés vers l'Afrique, où ils finissent très souvent en décharge. Une jupe H&M a, par exemple, parcouru 24 800 kilomètres avant d'atterrir sur un terrain vague malien. Un pantalon C&A neuf, avec l'étiquette encore attachée, a été déchiqueté. Seuls cinq vêtements ont été revendus en Europe. ♦

Bien qu'en bon état, la majorité des habits ne sont pas revendus

VAISSELLE JETABLE

Écolo, vraiment ?

Nous l'avions montré à l'occasion d'un de nos tests : la vaisselle jetable en carton, en pulpe végétale ou encore en feuilles de palmier n'est pas toujours plus écologique ni plus favorable à la santé que celle en plastique. De leur côté, des chercheurs belges ont analysé 39 références de pailles en bambou, papier, plastique, verre et inox. Résultat : les PFAS, ces composés perfluorés toxiques et très persistants dans l'environnement, sont plus fréquemment présents dans les articles d'origine végétale, comme le



papier ou le bambou. Ils proviennent parfois des matières premières elles-mêmes, mais ils peuvent aussi avoir été ajoutés dans un but d'imperméabilisation. Les auteurs de l'étude concluent qu'il vaut mieux se tourner vers les pailles en inox. Or, ces accessoires n'ont rien d'indispensable, alors pourquoi ne pas y renoncer, tout simplement ? ♦

PROSPECTUS

E.Leclerc se donne le beau rôle

Cette pub a ton dramatique : « 14 milliards de prospectus distribués chaque année en France, plus de 700 000 tonnes de papier. Tout ça pour que près d'un Français sur deux les jette sans même les lire. Alors, on fait quoi ? » Serait-ce une association de défense de l'environnement qui nous interpelle dans ce spot au son du *Requiem* de Verdi ? Pas du tout, c'est le distributeur E.Leclerc qui annonce qu'il cesse le dépôt de brochures publicitaires en boîte aux lettres. Bien entendu, cette décision fait suite à une conversion sincère de l'enseigne aux impératifs de protection de la planète... Elle n'a évidemment pas été prise parce que les expérimentations montrent clairement que les clients sont peu friands de ces minicatalogues, ni parce que ses concurrents tels que Cora, Franprix ou Monoprix y ont déjà renoncé... Et encore moins à cause de la hausse faramineuse du prix du papier depuis deux ans !



SOINS DENTAIRES

Baisse des remboursements

L'Assurance maladie ne remboursera les actes réalisés par les dentistes qu'à hauteur de 65 ou 55 % dès le 1^{er} octobre, contre 70 % auparavant. Les complémentaires santé prendront en charge le surcoût engendré par ce désengagement, sauf pour les personnes sans couverture. Ces dernières paieront donc davantage de leur poche.

PASSOIRES THERMIQUES

Des exemptions à l'interdiction de louer ?

C'est le 20 août qu'est paru le décret qui encadre l'interdiction de louer des logements qualifiés de « passoires thermiques ». Il confirme qu'il sera défendu de proposer à la location ceux ayant écopé de G au diagnostic de performance énergétique (DPE) dès le 1^{er} janvier 2025, ceux qui ont reçu F à partir de 2028, et, à compter de 2034, les E. Le texte apporte aussi des précisions quant aux habitations pour lesquelles les propriétaires ne pourront pas réaliser de travaux leur permettant d'atteindre la norme minimale, soit la classe D, à l'horizon 2034. Plusieurs types de biens seront concernés :

ceux auxquels ces interventions feraient courir un risque en fragilisant la structure du bâti, ce danger devant être attesté par « *un homme de l'art* » ;

ceux soumis à des contraintes architecturales ou patrimoniales qui n'auraient pas obtenu l'autorisation d'urbanisme ou

le permis de construire à cause de « *modifications de l'état des parties extérieures, y compris du second œuvre, ou de l'état des éléments d'architecture et de décoration de la construction* » ; **# ceux en copropriété quand l'assemblée générale (AG) a refusé** de voter les travaux nécessaires présentés par le propriétaire du logement à rénover. Dans les faits, seront donc dispensés de rénovation énergétique l'habitat soumis à des contraintes architecturales, l'immobilier haussmannien, celui situé en secteur classé, les maisons en pierre de taille ainsi qu'un très grand nombre d'appartements, les AG de copropriété rejettant souvent les chantiers d'ampleur. Mais ces biens auront-ils le droit d'être loués ? À la lecture de ce décret et de son objet, la réponse est oui. Pour les juristes de l'UFC-Que Choisir, c'est non, car, sans



Les immeubles haussmanniens, entre autres, seront dispensés de travaux d'économie d'énergie.

travaux d'économie d'énergie, ces habitations resteront mal classées au DPE. Alors, que deviendront-elles ? Le texte ne dit rien. Flou volontaire ou bavure rédactionnelle, on peut tout envisager. Il est toutefois certain que nous nous dirigeons vers une crise du logement sans précédent. En effet, en ajoutant aux tensions actuelles sur le marché de l'immobilier neuf la sortie du parc locatif d'immeubles construits entre l'après-guerre et les années 1970, les bâtiments haussmanniens et ceux des secteurs classés, on va créer une énorme pénurie. ♦

QUALIFICATION RGE

Les silences de Groupe Verlaine

Vous avez sûrement déjà vu à la télé une publicité du Groupe Verlaine. Ce dernier inonde les écrans des chaînes nationales avec des slogans tels que « *l'isolation par l'extérieur avec aides de l'État* », « *Groupe Verlaine a sélectionné pour vous le polystyrène expansé comme résistant thermique infaillible* », « *Groupe Verlaine, le climat de confiance* »... Mais cette société, qui se vante d'intervenir « *partout en France* », se garde bien de dire au grand public que l'organisme Qualibat lui a retiré sa qualification RGE, d'abord pour l'isolation par l'intérieur, puis pour celle par l'extérieur. Dans les deux cas, à cause du manque criant de personnel compétent capable d'effectuer les travaux, et donc du recours massif à la sous-traitance. Verlaine continue néanmoins à proposer l'isolation par l'extérieur, avec un montage



des plus alambiqués. « *Nous faisons uniquement appel à des sous-traitants qualifiés RGE pour la pose du polystyrène expansé, afin d'honorer les contrats entre Groupe Verlaine et ses clients* », assure Arthur Benhamou, directeur général adjoint. En revanche, l'entreprise réalise elle-même le revêtement esthétique, qui « *ne nécessite pas de qualification RGE* ». Que Choisir recommande plutôt d'engager un professionnel labellisé qui a conduit des chantiers dans les environs et donné satisfaction (si possible, allez voir le résultat sur place). ♦

DÉPAKINE

Du côté des pères traités

L'Agence du médicament a donné aux médecins des consignes, début août, concernant le risque de troubles neurodéveloppementaux chez l'enfant dont le père a été traité, dans les trois mois précédant la conception, par valproate de sodium (Dépakine, Dépakote, Dépamide, Micropakine et génériques). Un surrisque a été identifié à l'issue d'une étude chez les papas sous valproate. Il est deux fois plus élevé que chez ceux prenant d'autres molécules contre l'épilepsie. Des travaux ont été demandés aux fabricants afin de le confirmer ou de l'inflammer. En attendant les résultats, les praticiens amenés à suivre ces patients sont incités à les informer, et à chercher avec eux les alternatives médicamenteuses au valproate.

Vu!

Cette rubrique est la vôtre. Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants, adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un commentaire en scannant le QR code ci-contre ou en envoyant un e-mail à redaction@quechoisir.org.



Une gourde « Swiss Made » fabriquée... en Chine

De plus en plus, les consommateurs vérifient l'origine des produits qu'ils achètent (lire aussi notre enquête p. 16). Chercher sur l'emballage ou l'étiquette le pays de fabrication devient un réflexe. Parfois, l'information saute aux yeux, comme pour cette gourde filtrante qui arbore fièrement le logo Swiss Made. Une bouteille permettant de boire sans crainte l'eau de n'importe quelle rivière, confectionnée en Suisse ? Bingo, c'est vendu ! Hélas, quand on l'examine, on découvre sur la flasque qu'elle est « Designed in California » et « Made in China »... Nous avons interrogé l'entreprise sur cette mention. « Le système de filtration est conçu et fabriqué en Suisse. L'assemblage se fait

aussi chez nous. Cela représente l'essentiel du coût de revient, ce qui nous autorise à afficher le label Swiss Made », explique Nathalie Joubert, directrice du marketing de Katadyn France. De fait, la marque applique la loi « Swissness », qui régit depuis 2017 l'indication de la provenance « Suisse » et de la croix blanche sur fond rouge. Les conditions à remplir ? Au moins 60 % du coût de revient et l'étape qui confère au produit ses caractéristiques essentielles doivent être réalisées sur le territoire helvétique. D'après le Conseil fédéral suisse, grâce à ce label, un article se vend 20 % plus cher. Alors, tant pis pour la transparence vis-à-vis des clients...



ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Votre argent travaille pour d'autres

Si Que Choisir recueille plutôt souvent des plaintes concernant des prélèvements surévalués par les fournisseurs d'énergie, la preuve que nous a apportée François L. est plus rare. « En mai dernier, nous avons constaté qu'à la suite des mesures d'économie mises en place au cours des mois précédents, nous avions réduit significativement notre consommation d'électricité et de gaz, nous explique-t-il. Nous avons contacté le service client d'Ekwateur afin qu'il baisse nos prélèvements. » S'ensuit un dialogue de sourds, l'opérateur concluant que non seulement leur montant ne pouvait pas être diminué, mais qu'il serait insuffisant pour régler la facture de septembre. Or, à

la date convenue, François a reçu un avis lui signalant qu'il récupérerait 1714,43 € de trop-perçu, soit 36 % du total encaissé. S'il s'en réjouit, il n'est pas dupe. Ekwateur fait travailler l'argent de ses clients pour son propre compte. François attend un geste commercial. ♦



Appel à témoignages

#DÉLIVRANCE DU TICKET DE CAISSE

Depuis le 1^{er} août, la remise du ticket de caisse après un achat n'est plus automatique. Elle ne se fait qu'à la demande du client, qui conserve le droit de se voir délivrer une version papier. Les options d'envoi dématérialisé (par e-mail ou SMS) ne peuvent pas être imposées. Un commerçant a refusé de vous donner un reçu papier ? Il vous a demandé de fournir vos données personnelles (nom, courriel...) ou de créer un compte client pour l'obtenir au format numérique ? Votre témoignage nous intéresse. Adressez-le à : Morgan Bourven, par e-mail (mbourven@quechoisir.org) ou par courrier (233, boulevard Voltaire, 75011 Paris).

COMPTES 2022 DE L'UFC-QUE CHOISIR



Une mauvaise passe

Lors de la présentation des comptes 2021 (QC n° 609), nous annoncions que 2022 serait encore plus difficile sur le plan financier. Cela a effectivement été le cas.

La guerre en Ukraine, la crise de l'énergie et la forte inflation ont profondément transformé les paramètres économiques. Cela a obligé les consommateurs à procéder à des arbitrages dans leurs dépenses qui nous défavorisent. Il en résulte une baisse significative de notre chiffre d'affaires, de 1,5 million d'euros en 2022 par rapport à l'année précédente (5%). Dans le détail, les recettes des publications papier (*Que Choisir*, *Que Choisir Argent*, *Que Choisir Pratique*...) ont chuté de 893 000 € (- 4 %) et celles du site Que-choisir.org, de 630 000 € (- 6 %). En parallèle, les coûts de fabrication ont lourdement augmenté, la hausse la plus spectaculaire concernant le papier: 62 %. Des efforts ont été entrepris pour compresser certaines charges, au sein des services et à l'échelle de la gouvernance, mais leur structure ne nous permet pas une grande flexibilité. Dès lors, la chute du chiffre d'affaires se répercute directement sur la marge de l'activité presse, et donc dans notre résultat.

Nous restons la première association de consommateurs

La situation actuelle est préoccupante. Le problème est-il structurel ou conjoncturel ? Trop tôt pour le savoir, mais il est clair que l'UFC-Que Choisir doit se réinventer, comme l'anticipe le rapport d'orientation adopté en 2023. Des réserves ont été constituées pour passer le cap difficile des deux ou trois années à venir. D'ici là, adhérents, bénévoles et salariés, soyons fiers de rester la première association de consommateurs de France, avec des magazines et un site internet reconnus et de qualité ! Ce dernier occupe le cinquième rang des sites payants de presse, ce qui n'est pas une mince performance. Les enjeux qui se présentent conforteront probablement notre position dans le paysage consumériste français. Continuez à nous soutenir avec ces nouveaux défis. Merci à tous. ♦

JEAN-PIERRE JOKIEL et **ARNAUD LAJUGIE**, respectivement trésorier et trésorier adjoint de l'UFC-Que Choisir

BILAN - ACTIF	Net 2022	Net 2021
Immobilisations incorporelles	7471	-
Immobilisations corporelles	1535 418	1477 816
Immobilisations financières	1050 781	983 689
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	2 593 670	2 461 505
Stocks et encours	140 469	20 807
Avances et acomptes fournisseurs	-	85 787
Créances d'exploitation	3 382 177	3 450 240
Valeurs mobilières de placement	27 041 014	24 469 610
Disponibilités	10 168 320	14 968 812
Compte de régularisation	1 973 904	1 851 306
TOTAL ACTIF CIRCULANT	42 705 884	44 846 562
TOTAL DE L'ACTIF	45 299 554	47 308 067

BILAN - PASSIF	Net 2022	Net 2021
Total fonds propres	21 800 460	21 495 956
Provisions pour risques	1 266 167	1 653 168
Provisions pour charges	1 216 916	1 481 161
Emprunts auprès des établissements de crédit	-	-
Autres dettes	6 256 430	7 155 420
Compte de régularisation	14 759 581	15 522 362
TOTAL DU PASSIF	45 299 554	47 308 067

COMPTE DE RÉSULTAT	Net 2022	Net 2021
Ventes de biens et services	31 933 604	33 464 478
Subventions d'exploitation	456 610	421 610
Autres produits	1 651 259	1 481 537
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	34 041 473	35 367 625
Charges d'exploitation	33 050 568	32 870 800
Dotations aux amortissements et provisions	569 527	543 389
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	33 620 095	33 414 189
A - Résultat d'exploitation	421 378	1 953 436
B - Résultat financier	- 696 867	391 083
D - Résultat exceptionnel	645 790	492 802
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	370 301	2 837 321
Impôt sur les personnes morales non lucratives	65 795	48 531
RÉSULTAT NET	304 506	2 788 790

Les montants sont en euros et les chiffres, arrondis.



En Alsace, cet été, une Renault Zoe a explosé devant une maison, projetant une femme dans les airs et causant de sérieux dégâts.

VOITURES ÉLECTRIQUES

Faut-il avoir peur des incendies ?

L'embrasement d'un cargo fin juillet a relancé le débat sur le transport des voitures électriques. Voyons si le risque est vraiment plus important qu'avec des modèles à essence ou diesels.

— Par **YVES MARTIN**

Mardi 25 juillet, le *Fremantle Highway* prend feu au large des Pays-Bas. Il brûlera durant plus d'une semaine. Ce cargo, parti du port allemand de Bremerhaven, devait rallier Port-Saïd, en Égypte, avec 3 783 véhicules à son bord. Parmi eux, 498 modèles électriques, dont un pourrait avoir provoqué la catastrophe, a annoncé la radio néerlandaise NOS. À la suite de ce sinistre, la décision d'adopter de nouvelles normes de sécurité pour les navires transportant des voitures électriques a été prise et sera, en principe, effective en 2024, a déclaré un porte-parole de l'Organisation maritime internationale (OMI). Ce n'est pas une première. Fin 2018, le *Sincerity Ace* a sombré dans le Pacifique, entraînant par le fond 3 500 Nissan. La batterie défectueuse d'une auto d'occasion a causé la perte du *Höegh Xiamen* en juin 2020. Plus récemment, en février 2022, c'est le *Felicity Ace* qui a coulé avec 4 000 véhicules du groupe Volkswagen, dont certains étaient électriques (un feu s'était déclaré sur le bateau, mais son origine

n'a pas été certifiée). Les incendies de voitures électriques inquiètent aussi les particuliers. Le 4 juillet, une épaisse fumée s'échappe d'une Renault Zoe garée devant une maison de Baldenheim (Bas-Rhin). L'auto explose vers 18 heures. La porte du garage est soufflée, une femme se trouve projetée à plusieurs mètres et une partie de la bâtisse s'enflamme. Contacté, le propriétaire de la Renault avoue à *Que Choisir* ne pas comprendre. La révision avait été effectuée cinq mois auparavant et le véhicule, qui n'a pas subi de chocs, avait été chargé la nuit précédente puis débranché le matin....

Emballage thermique des batteries

Le phénomène pose d'autant plus question que des trottinettes et des smartphones ont également pris feu. Leur point commun avec les voitures électriques ? Tous comprenaient une batterie au lithium, sensible à la chaleur. Quand celle-ci n'arrive pas à faire suffisamment baisser sa température interne, l'une de ses cellules peut atteindre 260 °C. L'électrolyte, le liquide conducteur dans lequel elle baigne, s'évapore alors en générant davantage de chaleur (au-delà de 600 °C) et en produisant des gaz combustibles. Les cellules voisines sont susceptibles d'être affectées, ce qui risque d'entraîner une réaction en chaîne jusqu'à l'explosion. C'est ce qu'on appelle l'*«emballage thermique»*, connu sous le nom de *thermal runaway*. D'après les spécialistes, il existe quatre principales causes à la surchauffe d'une >>>



L'incendie du Fremantle Highway, cargo convoyant des voitures électriques, pourrait être lié à la combustion inopinée de batteries au lithium.



>>> batterie: une utilisation anormale, un défaut de fabrication, un dommage physique créant des faux contacts ou une charge en lithium trop élevée. Or, cet élément est hautement inflammable et rend un incendie plus difficile à maîtriser. Résultat, la batterie brûle durant des heures, voire des jours. Et même lorsqu'il semble circonscrit, le feu peut encore repartir à cause de la chaleur qu'elle dégage.

Un pompier de Paris, en service depuis 11 ans, indique cependant à *Que Choisir* que les soldats du feu, spécialement formés, connaissent bien les véhicules électriques et savent comment intervenir. Il précise d'ailleurs qu'un dégât apparent, qui n'occasionne pas forcément d'incendie tout de suite, est bien plus préoccupant. En effet, il est possible qu'une batterie s'enflamme jusqu'à 72 heures après un accident de la route. Par conséquent, il faut attendre un certain temps avant de considérer la situation comme sûre.

Les hybrides en première ligne

L'assureur américain AutoinsuranceEZ a dressé un bilan des incendies automobiles outre-Atlantique pour chaque motorisation, en recoupant les données du Conseil national de la sécurité des transports (NTSB), du Bureau des statistiques sur les transports et du Fichier central américain des rappels automobiles. Il en ressort que ce sont les modèles hybrides qui présentent le plus grand risque de prendre feu, avec un pourcentage de 3,5% (3474 cas sur 100 000 ventes), devant les thermiques (1,5%). Les véhicules électriques, eux, sont les moins touchés par ce problème, avec un taux de seulement 0,025%... Comme ces informations ne sont pas compilées en France et que les compagnies d'assurances que nous avons sollicitées n'ont «pas de détails sur les feux liés aux voitures électriques», nous avons consulté le site de la Commission européenne, et trouvé 29 rappels entre janvier 2022 et fin juillet 2023 dus à des risques d'incendie sur des hybrides, des hybrides rechargeables et des électriques (lire l'encadré p. 11). Un chiffre à mettre en perspective avec les 156 retours diligents en raison de ce même risque pour des véhicules de tourisme et des utilitaires légers au cours de cette période.

À l'arrivée, 127 signalements touchaient donc des thermiques. La part de marché des modèles dotés d'une batterie lithium-ion s'élève, à fin juillet, à 49% (13% d'électriques et 36% d'hybrides), selon la société AAA DATA, une voiture thermique a donc 4,4 fois plus de risques de s'embraser qu'une électrique ou une hybride.

Constructeurs aux abonnés absents

Alfa Romeo, BMW, Citroën, Fiat, Jaguar, Maserati, Opel... toutes les marques sont concernées par ce type de rappel. Mais quand nous les avons contactées au sujet de ces problèmes et de leurs éventuelles causes, aucune d'elles n'a pris la peine de nous répondre ni de nous délivrer quelques préconisations pour en limiter le risque. Des «points de détail» que les vendeurs omettent également, laissant les acheteurs dans l'ignorance. En visite chez quelques concessionnaires parisiens, bourguignons et toulousains, nous avons observé qu'eux non plus ne prodiguaient pas de conseils. Par exemple, François, un client, est reparti sans instructions au volant sa nouvelle Volkswagen e-Up! Il existe pourtant des moyens simples de préserver les batteries d'une montée en température excessive et d'éviter le pire.

Si l'incendie d'une voiture électrique marque davantage les esprits, c'est qu'il est souvent plus impressionnant. Il provoque de nouvelles réactions (chimiques, explosion...) et les conséquences sont plus néfastes pour l'environnement. Dans leur rapport publié en août 2020, les chercheurs de l'Empa, le laboratoire fédéral d'essai des matériaux et de

Selon l'étude d'un assureur américain, ce sont les modèles hybrides qui présentent le plus grand risque de prendre feu



EFE/EPA-MAXPPP; PICTURE ALLIANCE/DPA-PNS; S. PEROLARI/REA

Inaugurée en mai dernier à Douvrin (62), l'usine ACC de production de batteries est la plus grande d'Europe.

recherche suisse, en ont analysé les effets en imaginant trois scénarios (parking clos sans ventilation mécanique, parking sans ventilation mécanique mais pourvu d'une installation d'extinction automatique par gicleurs, tunnel avec ventilation). Premier constat, ces feux n'occasionnent pas «*de dégradation technique durable dans les parkings souterrains ou les tunnels routiers*». Par contre, l'embrasement des batteries au lithium-ion va produire de nouveaux types d'émissions nocives, ce qui modifie les risques toxicologiques. Deuxièmement, cette pollution rend «*absolument indispensable un prétraitement soigneux de l'eau d'extinction et de l'eau de refroidissement*» avant qu'elles ne s'écoulent dans le réseau de collecte. De même, l'étude précise qu'il faut décontaminer les lieux après le sinistre. L'explication? «*La suie contient de grandes quantités d'oxyde de cobalt, d'oxyde de nickel et d'oxyde de manganèse. Ces métaux lourds provoquent de graves réactions allergiques sur la peau.*» La conception même des batteries doit tenir compte de ce risque, ont-ils conclu.

Une fabrication mieux maîtrisée

Actuellement, puisque les principaux fabricants de batteries sont chinois, japonais, coréens, voire américains, il n'y a pas de maîtrise de la chaîne de production et il faut acheminer les modules jusqu'en France. Pour pallier ces deux inconvénients majeurs, les constructeurs ont investi massivement. Notre pays disposera bientôt de sa propre filière avec trois usines dans les Hauts-de-France. À côté de Dunkerque (Nord), la société tricolore Verkor (dont Renault est partenaire) a annoncé, début 2022, la construction d'une *gigafactory* d'une capacité initiale de 16 GWh en 2025 (50 GWh à l'horizon 2030) permettant d'équiper 300 000 véhicules. Le japonais Envision AESC, appartenant à 20% à Nissan et implanté sur le site de Renault à Douai (Nord), fournirait 9 GWh en 2024, puis 30 GWh d'ici à 2029. Installée à Douvrin (Pas-de-Calais), ACC (Automotive Cells Company), entreprise fondée en 2020 et dont Stellantis, Mercedes-Benz et TotalEnergies sont actionnaires à parts égales, devrait fabriquer plus de 2 millions d'accumulateurs lithium-ion par an, soit l'équivalent

De nombreux rappels

Quelques exemples de rappels de voitures électriques et d'hybrides en raison d'un risque d'incendie.

BMW i4 produites entre le 15 septembre et le 30 novembre 2021. **Risque:** défaut d'assemblage des coussinets d'écrasement de la batterie pouvant créer des dommages en cas de collision latérale et provoquer un court-circuit.

Fiat 500e construites du 5 octobre 2020 au 12 juillet 2021. **Risque:** des matériaux contaminés peuvent avoir été utilisés pour la fabrication des batteries, d'où une possible défaillance et un accroissement du risque d'incendie.

Mercedes EQC sorties d'usine entre le 26 mai et le 12 juillet 2021.

Risque: mauvais serrage d'un module de cellule. La connexion pourrait se desserrer à cause des vibrations, ce qui augmenterait la résistance électrique et donc la chaleur dans cette zone.

Mini Cooper Countryman SE ALL4. **Risque:** défauts dans l'enroulement des feuilles internes cellulaires de la batterie pouvant entraîner une hausse de l'autodécharge et causer une surchauffe des modules de cellules.

Peugeot 508 et 3008 hybrides rechargeables des dates de production suivantes: pour la 508, entre le 10 juillet 2019 et le 23 novembre 2022; pour la 3008, entre le 12 mars 2019 et le 8 décembre 2022.

Risque: la batterie de traction peut surchauffer en raison d'un logiciel de surveillance défectueux.

Renault Zoe fabriquées entre le 3 janvier 2021 et le 22 février 2021. **Risque:** dysfonctionnement de la batterie, pendant le cycle de charge ou à l'usage, déclenchant un court-circuit interne.

de 120 GWh, d'ici à 2030. Elle promet sur son site internet qu'ils seront «*durables et efficaces*», mais aussi «*sûrs et abordables*». La relocalisation de la production est, pour les constructeurs français, synonyme d'une réduction des risques, de surchauffe notamment, grâce à un contrôle de qualité supérieur. Il sera également possible d'intégrer plus efficacement des solutions empêchant les batteries de trop monter en température, et ce dans toutes les conditions d'utilisation. D'abord, au moment de leur conception (isolation de chaque cellule), puis lors de leur placement dans la voiture (protection évitant la perforation, circuit de refroidissement optimisé, système de sécurité permettant de ne pas charger excessivement l'accumulateur). Autant de dispositifs, parfois déjà existants, mieux maîtrisés grâce à une fabrication locale et qui devraient limiter les risques de combustion inopinée. ♦

MARIE-AMANDINE
STÉVENIN
PRÉSIDENTE DE
L'UFC-QUE CHOISIR



BONUS RÉPARATION À qui profite la prime ?

Au moment où j'écris ces lignes, la grande consultation sur le « bonus réparation » s'achève. Partant du principe que pour préserver notre environnement, remettre en état plutôt que jeter et racheter est une évidence, le gouvernement a mis en place un bonus spécifique afin de soutenir les Français qui souhaitent faire réparer un article électronique ou électrique. La participation financière est directement déduite de la facture présentée au client; c'est à celui qui prend l'objet en main d'effectuer les démarches pour en obtenir le remboursement. Seule obligation faite au consommateur: avoir recours à un réparateur labellisé QualiRépar. Et c'est là que le bâ blesse. Non seulement trop peu de professionnels sont certifiés, mais en plus ces derniers sont recensés sur des plateformes différentes, les deux éco-organismes gérant le bonus réparation ayant chacun leur liste! En outre, de grandes enseignes nationales connues pour leur service après-vente n'y figurent pas. Surprenant? Pas vraiment. Certaines d'entre elles mènent un intense lobbying pour que l'aide de l'État puisse être allouée à des abonnements réparation qu'elles vendent. Or, si c'était le cas, le dispositif perdrait tout son sens... En effet, il s'appliquerait alors à un service ressemblant fort à une assurance, sans garantie que les réparations soient réellement réalisées et sans économie pour le consommateur. Dans cette équation, ni ce dernier ni la planète d'ailleurs n'en tireraient bénéfice. Bref, une idée à mettre à la poubelle plutôt qu'à reprendre! ♦



Retrouvez les billets de Marie-Amandine Stévenin sur **QUECHOISIR.ORG**

Les actions **nationales**

CHAUDIÈRES GAZ

Voilà une annonce qui jette un froid

La Première ministre, Élisabeth Borne, souhaite proscrire l'installation des chaudières à gaz dans les logements à partir de 2026. Voilà de quoi alarmer l'UFC-Que Choisir! L'impact environnemental de cette annonce n'a pas été complètement évalué. De plus, elle fait fi des capacités techniques et financières des consommateurs, pas forcément en mesure de changer de mode de chauffage. La concertation lancée par le gouvernement au cœur de l'été n'est qu'un simulacre, et rien ne permet d'affirmer que le bilan écologique d'une réduction du nombre de chaudières à gaz

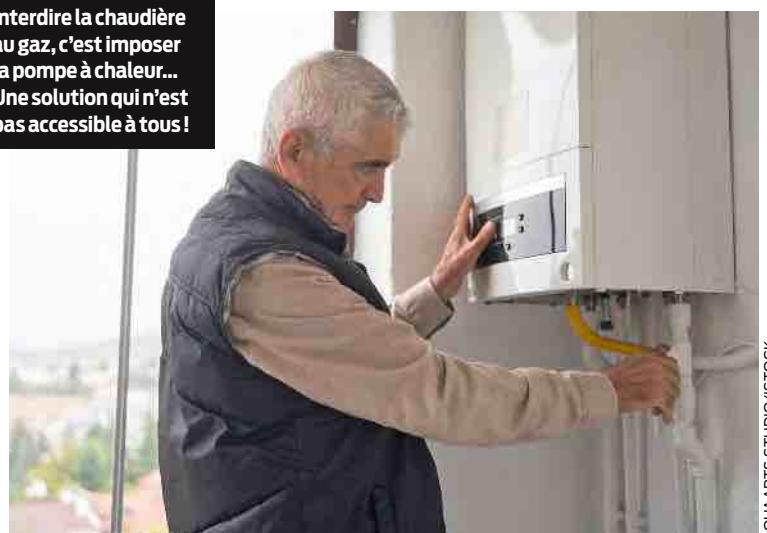
serait positif... Compte tenu de l'état du parc nucléaire français, en 2022, il a systématiquement fallu faire appel à des centrales thermiques (gaz, fioul et charbon) pour répondre

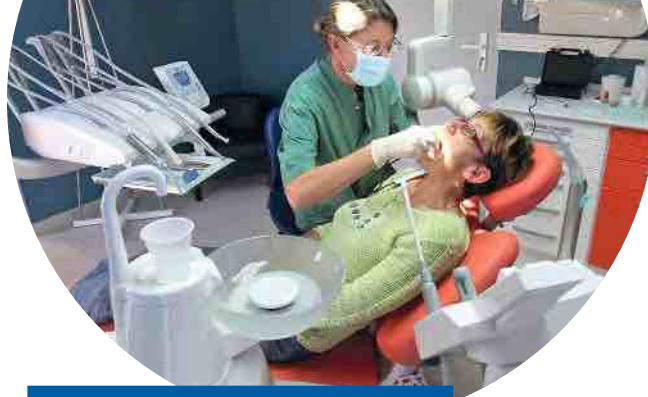
L'impact de ce projet n'a pas bien été évalué

à la demande d'électricité. Or, la fin des chaudières à gaz risquerait d'accroître les besoins, et donc d'imposer un plus large recours à ces centrales. Par ailleurs, sans même parler de la nécessaire isolation des logements pour que cette disposition ait un sens, l'interdiction pousse de facto les ménages à se tourner vers une pompe à chaleur, avec un surcoût atteignant jusqu'à 7 000 €⁽¹⁾. Et n'oublions pas certains obstacles: comment, par exemple, faire peser sur les foyers dont la chaudière tombe en panne et ne peut être réparée l'obligation d'acquérir une pompe à chaleur, quand il est impossible de la poser faute d'espace extérieur? À la suite de l'alerte lancée par l'UFC-Que Choisir, plusieurs ministres se sont exprimés contre une telle interdiction, laissant espérer un enterrement du projet tel qu'il est pour l'instant présenté. ♦

(1) Par rapport à une chaudière à gaz.

Interdire la chaudière au gaz, c'est imposer la pompe à chaleur...
Une solution qui n'est pas accessible à tous!





FRACTURE SANITAIRE

Après les dentistes, passons aux médecins

Révolution dans le secteur de la santé : pour la première fois, la convention signée entre l'Assurance maladie et les dentistes prévoit une régulation de leur installation. Cela concerne tant les libéraux que les salariés (près d'un quart des professionnels, qui exercent notamment en centres de santé). Désormais, les implantations dans les zones très bien dotées seront conditionnées au départ d'un praticien, afin d'améliorer la densité des dentistes sur le territoire et de mieux répondre aux besoins. Les pharmaciens (depuis 1941), les infirmières (dès 2008), les sages-femmes (2012) et les kinésithérapeutes (2019) sont déjà soumis à cette règle. Restent les médecins libéraux, qui font de plus en plus figure d'exception. Leur liberté d'ouvrir un cabinet où ils veulent apparaître difficilement soutenable et même aberrante, alors qu'un réel accès aux soins devient partout de plus en plus compliqué pour les patients.

difficilement soutenable et même aberrante, alors qu'un réel accès aux soins devient partout de plus en plus compliqué pour les patients.

En outre, la vague de départs en retraite des docteurs babyboomers (nés entre 1945 et 1960) a commencé à déferler, et c'est dans les départements les moins bien pourvus que se trouvent les plus âgés... L'UFC-Que Choisir (la fédération et les associations locales) se bat donc afin que la régulation de l'installation s'applique également aux médecins. ♦

Réguler leur installation sur le territoire

NUTRI-SCORE

Un choix gagnant-gagnant !

Une nouvelle étude souligne la pertinence du logo Nutri-Score. Pilotée par Nielsen, elle confirme l'intérêt du public pour cet étiquetage nutritionnel simplifié et l'impact de celui-ci sur les ventes. Les consommateurs veulent savoir ce qu'ils mettent dans leur assiette et privilégièrent par conséquent les aliments les mieux classés. Un exemple ? Entre mai 2022 et mai 2023, les ventes de jambons cuits et rôtis notés B ont progressé de 12%, tandis que celles des références affichant C ont baissé de 3%.



Pour les produits qui n'arborent aucun Nutri-Score, la chute atteint 13%. En résumé, les Français sanctionnent l'opacité et les mauvais scores, ce qui incite les professionnels à améliorer leurs recettes, comme le montrait d'ailleurs une étude de l'UFC-Que Choisir publiée au printemps. Compte tenu de l'enjeu de santé publique que constitue la lutte contre l'alimentation ultratransformée (à l'origine de maladies cardiovasculaires, d'obésité, de surpoids...), l'association continue à agir auprès des institutions européennes afin qu'elles rendent obligatoire le Nutri-Score. ♦

TRANSPORT

Accord UFC-Que Choisir et Lastminute.com

En 2019, l'UFC-Que Choisir avait assigné en justice Lastminute.com devant le tribunal judiciaire de Paris en raison de pratiques commerciales mises en œuvre sur son site internet. L'Association lui reprochait en particulier le fait de présélectionner, en page d'accueil de son site, un moyen de paiement générant, sur les prix affichés, une

remise liée et conditionnée à l'utilisation d'un moyen de paiement peu utilisé; de faire apparaître, après la validation du moyen de paiement, une fenêtre pop-up proposant au consommateur de souscrire une assurance annulation. De son côté, Lastminute.com contestait cette action et les griefs de l'Association. L'UFC-Que Choisir et Lastminute.com

sont convenues d'un accord pour mettre fin à cette procédure. Aux termes de celui-ci, Lastminute.com s'est en particulier engagée à cesser certaines des pratiques dénoncées et à revoir des fonctionnalités de son site. L'UFC-Que Choisir se félicite de cet accord qui va dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts des consommateurs. ♦

— Par MORGAN BOURVEN et ARNAUD DE BLAUWE

JEU VIDÉO La révolte des bannis

De nombreux joueurs ont été exclus sans raison de jeux en ligne, dont ceux de la franchise Call of Duty. L'UFC-Que Choisir de Nancy les défend.

Pascal, Brayan, Océane, Rémi, Andréa et Antoine sont fans de *Call of Duty*, la série de jeux vidéo de tir la plus vendue au monde, mais ils ne peuvent plus s'affronter en ligne. Pourquoi ? L'accès à leur compte a été bloqué par l'éditeur du jeu, Activision. Sans raison, protestent-ils. Et ce alors qu'ils ont souvent dépensé, durant leurs parties, des centaines, voire des milliers d'euros en armes ou en costumes pour leur personnage. Rémi, de Maxéville (54), est le premier à demander de l'aide à l'UFC-Que Choisir de Nancy, en octobre 2020, après avoir été banni de *Call of Duty: Modern Warfare*. L'association locale (AL) contacte alors Activision afin de réclamer la levée de cette interdiction ou, au moins, en obtenir les motifs. « *De nombreux joueurs mécontents ont affirmé être dans une situation similaire* », souligne-t-elle dans son courrier. L'éditeur répond en accusant Rémi d'avoir utilisé un logiciel de triche, mais sans le prouver, et refuse de revenir sur sa décision. L'AL saisit la direction départementale de la protection des populations (DDPP) des Hauts-de-Seine, où se trouve le siège d'Activision. Cette dernière remarque que « *des conditions d'utilisation [du jeu] et certaines mentions du contrat sont abusives* ». Ciblées : les dispositions réservant le droit à la société de révoquer l'engagement sans préavis. Forte de cette analyse, l'association relance Activision, qui finit par rétablir le compte de Rémi et affirme avoir « *pleinement pris en compte les observations* » de la DDPP et travailler à « *adapter les clauses visées* ». Or, ces promesses ne sont pas suivies d'effet. En 2021, un autre joueur, Jean-Charles, est exclu puis réadmis par Activision après l'envoi par l'association nancéenne de plusieurs courriers. Depuis, l'AL est submergée de plaintes concernant des bannissements abusifs sur les jeux *Call of Duty*, mais



P.TURPIN/PNS

Les éditeurs sont adeptes des clauses abusives

aussi *Destiny 2* (de l'éditeur Bungie), *Dead by Daylight* (Behaviour Interactive), *Chevalier du Dragon* (Opogame), etc. De son côté, en trois ans, Activision n'a apporté aucune modification aux conditions d'utilisation de ses jeux et a même cessé de répondre aux sollicitations de l'association locale. Face à ce mutisme, celle-ci saisit de nouveau la DDPP en dénonçant « *la résiliation du contrat sans préavis, en méconnaissance de l'article R. 212-2 du Code de la consommation ; l'absence de preuve rapportée par la société, en méconnaissance de l'article R. 212-1*

du code précité ; l'absence de service de médiation, en méconnaissance de l'article L. 612-1 du code précité ». En juillet 2023, la DDPP annonce enquêter sur les pratiques d'Activision. L'AL de Nancy, quant à elle, rencontre un avocat afin qu'une plainte soit déposée en son nom et en celui de ses adhérents victimes, souvent jeunes. La victoire de l'UFC-Que Choisir « nationale » contre Nintendo Switch à propos de ses manettes Joy-Con défectueuses (QC n° 625) montre bien que, dans la bataille contre les éditeurs, il est utile de nous avoir dans l'équipe ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANCY (54)

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

FIBRE OPTIQUE

Une demande qui tourne en boucle

Obtention de la fibre peut rimer avec grosse galère et durer longtemps, très longtemps... Sans compter que l'installation risque d'être bâclée ! Mme C. attend depuis des semaines de voir son logement raccordé quand elle apprend par Orange, son opérateur, qu'un technicien va enfin passer chez elle. Ce dernier connecte le boîtier fibre, le place dans un placard et s'en va. Mme C. se rend alors compte qu'elle n'a pas d'autre choix que de placer son téléphone fixe dans ledit placard pour qu'il soit relié au boîtier : pas vraiment pratique ! Elle contacte



Orange n'a pas la fibre de la satisfaction client.

Orange afin de le faire déplacer. Service client, service technique, sa demande tourne en boucle sans résultat concret. Par courrier simple, l'UFC-Que Choisir de Nantes, saisie du litige, rappelle alors l'opérateur à ses obligations, et cela suffit pour qu'il s'exécute. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

LITIGES RÉSOLUS

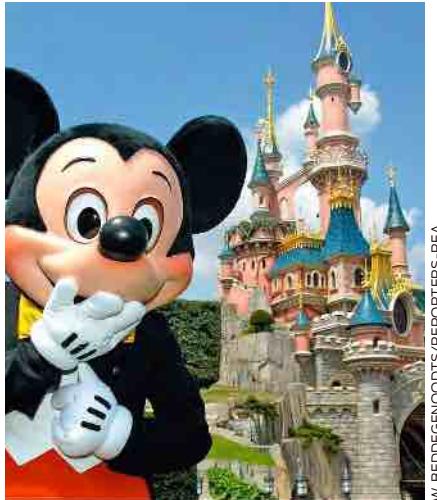
PARC D'ATTRACTIOnS

Coriace, Mickey

Quelle patience il a fallu à Monsieur B, en litige avec Disneyland Paris ! En décembre 2019, via la plateforme France Billet, il achète six entrées pour le parc d'attractions, au prix de 558 €. Malheureusement, M. B. et ses petits-enfants ne peuvent pas s'y rendre au printemps, comme prévu, car le site a fermé entretemps à cause du covid. La validité des tickets sera par la suite prolongée, mais le grand-père n'en est pas clairement informé. Mi-octobre 2022, la crise sanitaire et toutes les restrictions liées s'estompant, il prend contact avec Disneyland pour s'assurer qu'il peut bien

La date de validité des billets était dépassée

utiliser ses billets. On lui répond que leur date de validité est dépassée, la prolongation ne courant que jusqu'au 30 septembre 2022... Déçu et fort mécontent, Monsieur B. réclame donc leur remboursement. Les diverses actions qu'il entreprend en ce



W. BEDDEGENODTS/REPORTERS-REA

sens restant vaines, il demande à l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine de s'occuper de l'affaire. L'association locale (AL) joint France Billet mais également Vente-privee.com (aujourd'hui Veepee), les deux sites étant liés par un contrat de mandat. Le second indique ne pas être décisionnaire de la politique d'annulation et de remboursement ; le premier hérite de la « patate chaude ». L'AL persévère durant des mois. Monsieur B. finit par récupérer son argent en avril 2023. ♦

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

CURE THERMALE

Séjour interrompu

Sa cure thermale était programmée sur trois semaines, en juillet 2022, et intégralement réglée. Avant de partir, M. H prend la précaution de souscrire une assurance auprès de Mondial Assistance en cas de pépin au cours de son séjour. Heureusement, car 10 jours après son arrivée sur place, il se foule le genou, ce qui le contraint à interrompre la prestation. M. H demande alors le remboursement du temps de cure non effectué. L'assureur exige, en retour, un certain nombre de justificatifs, que le curiste lui expédie.



Malgré de nombreuses relances, le temps passe et notre consommateur ne voit toujours rien venir. Début 2023, il décide donc de solliciter l'UFC-Que Choisir d'Orléans, « son » association locale, laquelle prend aussitôt les choses en main. Et c'est un succès ! « À la suite de votre intervention, je viens de recevoir un virement de 411,45 € de la part de Mondial Assistance, ce qui représente la totalité de la somme réclamée par vos soins », remercie M. H. ♦

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)

RÉTRACtATION

Remboursez !

Au début de l'été 2022, M^{me} D. commande à La Redoute un salon de jardin à 450 €. Trois jours après, elle se rétracte. Or, la commande est déjà partie. Seule solution proposée à la cliente : refuser la livraison. Ce qu'elle fait, imaginant qu'elle sera rapidement remboursée. Erreur ! La Redoute n'étant qu'un intermédiaire, M^{me} D. est renvoyée vers le fabricant, Market Plage. En novembre, ce dernier lui annonce qu'il restituera la somme dès le retour du mobilier validé. Mais rien ne se passe. En février 2023, l'AL de Charente-Maritime, saisie, rappelle que M^{me} D. a tout fait dans les règles. Le litige est résolu peu après. ♦

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 120 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 135 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation pour nous rejoindre, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).



MEUBLES MADE IN FRANCE

Les promesses sont-elles tenues ?

Le made in France séduit de plus en plus de consommateurs, y compris pour l'ameublement. Mais derrière une origine commune revendiquée se cachent des pratiques encore très variables.

— Par **ÉLISA OUDIN**

Les Français ne dominent plus, depuis un bon moment déjà, le marché de l'ameublement. De 70 à 80% des meubles commercialisés (hors cuisine) dans notre pays sont aujourd'hui confectionnés à l'étranger, principalement en Chine, en Malaisie, en Pologne, en Allemagne... Il est vrai que la prise en compte d'Ikea dans ces chiffres pèse lourd. Lenseigne suédoise, qui occupe la deuxième place de la distribution française de meubles (elle est redescendue d'un cran depuis le rachat de Conforama par But) ne vend quasiment pas de mobilier français. Pour autant, la situation est paradoxale. En effet, alors qu'au cours de ces 20 dernières années les ménages n'ont jamais consacré autant de temps et d'argent à s'occuper de leur intérieur, le nombre des industriels nationaux n'a cessé de chuter dans ce secteur. Entre 30 et 40 au début des années 2000, ils ne sont désormais plus qu'une douzaine: Ligne Roset, Roche Bobois, Gautier, Parisot, Sofamo, Dasras, Drugeot et Alsapan, ainsi que Pole Position, Home Spirit et OPS, trois professionnels du canapé. À cette liste, on peut ajouter les marques centrées sur le mobilier de jardin, Fermob et Lafuma.

Claps de fin

Récemment, on a encore assisté à la disparition de grands noms, à l'instar du spécialiste des canapés et des fauteuils Burov-Leleu, contraint de mettre la clé sous la porte en 2021, et du fabricant rennais de chaises, Perrouin, qui a baissé le rideau l'an passé. Les dépôts de bilan de ces sociétés

entraînent fréquemment dans leur sillage celui d'une partie de leurs fournisseurs et de leurs sous-traitants, eux aussi hexagonaux. «*Burov-Leleu était une très belle entreprise. Avec l'arrivée du grand import, les achats se sont diversifiés; certains groupes n'ont pu s'adapter*», regrette Éric Delpierre, directeur commercial chez Home Spirit.

Pourquoi assiste-t-on à une telle hécatombe dans l'Hexagone ? La chute des coûts de production est régulièrement pointée. Avec la mondialisation des achats et le développement des mastodontes de la distribution de meubles, au premier rang desquels Ikea, But et Conforama, les prix ont été happés dans une spirale à la baisse. Les deux tiers des sociétés tricolores, qui mêlaient encore pratiques industrielles et un certain savoir-faire traditionnel, n'y auraient pas survécu. Une vision contestée par Bérengère Assaiane, directrice RSE et innovation chez But: «*Certes, il y a eu des failles, mais aussi beaucoup de rachats et de fusions. Ces regroupements ont permis aux fabricants français de se moderniser et de rester compétitifs.*»

>>>

Notre enquête

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ ?

Nous avons adressé un questionnaire (étapes de fabrication et origine des matières premières) à 10 entreprises sélectionnées en raison de leur notoriété. Nous avons à la fois retenu des grandes surfaces de l'ameublement, d'autres enseignes du meuble (milieu et haut de gamme) et des fabricants éditeurs.

Pour toutes les marques, nous avons choisi, aléatoirement au sein de leur offre, deux canapés et deux tables portant la mention « Made in France » (lorsqu'elles en produisaient ou en proposaient). Les informations intégrées dans nos tableaux correspondent aux éléments qu'elles nous ont indiqués.



Production de la Batchair de la marque Matière Grise, implantée près de Lyon. Elle revendique une fabrication française faisant partie de son ADN.



Dans le Maine-et-Loire, Drugeot met en avant ses racines angevines et la conception 100 % française de meubles haut de gamme.

>>> APPELLATION PAS DE LABEL OFFICIEL

Néanmoins, un léger vent de renouveau semble souffler sur les enseignes qui ont tenu le choc. Comme dans d'autres secteurs de la consommation, on constate actuellement un attrait croissant pour le mobilier fabriqué en France. Une tendance qui n'a pas échappé aux acteurs de l'ameublement. Plusieurs d'entre eux, proches de la banqueroute, y voient d'ailleurs leur planche de salut. Le virage entamé par Home Spirit en est une illustration. En 2020, le nordiste décide de renoncer à la course aux bas prix et se réoriente vers une fabrication de milieu de gamme, en choisissant des matières naturelles telles que le lin et le chanvre pour le tissu de ses canapés. Avec ses meubles estampillés Origine France Garantie (OFG, lire l'encadré p. 22), Home Spirit fait valoir un savoir-faire local et une qualité hexagonale, en particulier face à des importateurs étrangers.

Aujourd'hui, tous les acteurs du secteur de l'ameublement saluent les qualités du mobilier made in France. «*Un produit tricolore parcourt moins de kilomètres pour être livré en boutique et présente un bilan écologique plus positif. Cela signifie également qu'il est façonné sur des sites respectant l'ensemble des normes techniques et sociales en vigueur*», souligne Guillaume Picherit, directeur commercial de Gami et Diagone, deux marques de Gautier – l'un des principaux fournisseurs des géants français de l'ameublement, Conforama et But. Même son de cloche du côté des distributeurs. «*Relocaliser, c'est diminuer l'impact carbone de notre consommation. Sur le territoire national, une usine émet près de cinq fois moins de CO₂ qu'une autre en Chine*», affirme Emery Jacquillat, PDG de la Camif. Chez But, qui déclare que 40% de ses meubles sont fabriqués quasiment à 100% dans notre pays, on insiste surtout sur le lien historique entre l'enseigne et ses fournisseurs. Le groupe «*s'est développé sur le concept de stock présent sur le lieu de vente. C'est donc naturellement qu'il s'est tourné vers les usines locales. Même s'ils ont parfois changé de nom, certains de nos fournisseurs français sont restés les mêmes depuis 50 ans*», argumente Bérengère Assaiante.

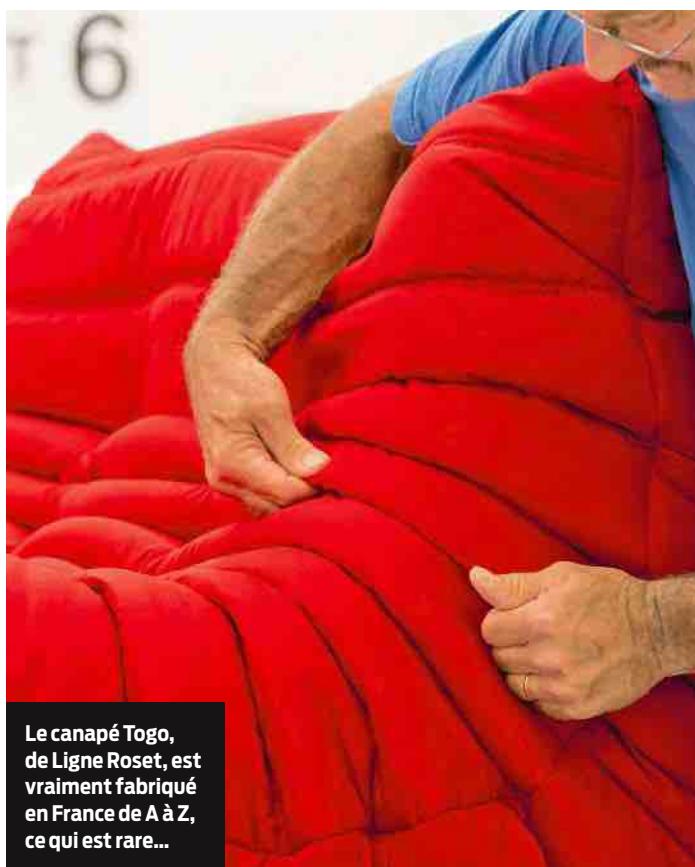
Un flou bien entretenu

Encore faut-il être sûr d'acheter un véritable meuble «Made in France». Mais comment? Car cette appellation n'a toujours ni définition légale ni label officiel. Au moment de l'achat, déterminer si une table ou un lit est d'origine hexagonale s'avère d'autant plus délicat que de nombreuses dénominations ont fleuri ces dernières années. Elles laissent croire au consommateur, sans lui apporter la moindre garantie, que la production est «bien de chez nous». C'est particulièrement le cas des mentions «Conçu en France», «Élaboré en France» et «Créé en France». Aucune ne peut attester que tel ou tel produit a vraiment été fabriqué sur

notre sol, que ce soit au niveau des différentes étapes de confection ou de la production des matières premières utilisées. L'affichage de symboles nationaux (drapeau bleu-blanc-rouge, carte de France, coq tricolore, tour Eiffel, etc.) ne prouve rien non plus et risque surtout de semer la confusion dans l'esprit de la clientèle.

Mais il y a encore plus subtil, à savoir la mise en avant d'allégations comme «marque française», «maison française», «design français» ou encore «design parisien». Quelques entreprises en vue n'hésitent pas à recourir à cette forme d'ambiguïté. C'est, par exemple, le cas de la jeune société Bobochic Paris, qui fournit entre autres Conforama, Maisons du Monde ou But. Dans une vidéo publiée sur son site internet, elle se targue d'être une «*marque 100 % française*»... Pourtant, elle fait fabriquer à l'étranger la majeure partie des meubles qu'elle commercialise. Roche Bobois, éditeur de mobilier contemporain au positionnement haut de gamme, a, quant à lui, adopté le slogan suivant: «*French art de vivre*». La marque, détenue à 60% par les familles Roche et Chouchan et à 40% par un fonds d'investissement italien, se présente sous le nom de Roche Bobois Paris. Cela n'empêche pas le groupe, qui conçoit les meubles mais les fait façonner par des sous-traitants, de travailler avec une quinzaine d'entreprises majoritairement situées en Italie et au Portugal.

>>>



CANAPÉS Peut mieux faire

Parmi les 16 canapés de notre sélection, un seul est à 100 % français. Les étapes fabrication et couture du tissu sont souvent réalisées à l'étranger. Une bonne occasion de réduire les coûts...

	PRIX (€)	ÉTAPES DE FABRICATION							ORIGINE DES MATIÈRES PREMIÈRES							Notre évaluation	
		Conception	Découpe bois	Découpe mousse	Couture housse	de la structure	Montage et tapissier	Houssage	Mousse	Bois massif	de particules	Panneaux de partielles	Quate	Tissus	Quincaillerie		
ALINEA																	
CANAPÉ COLINE	1099	FR	FR	FR	FR	Tunisie	FR	FR	FR	Pologne	FR	FR	FR	Chine	FR	★	
CANAPÉ PICABIA	899	FR	FR	FR	FR	Tunisie	FR	FR	FR	Pologne	FR	FR	FR	Chine	FR	★	
CAMIF																	
CANAPÉ OLIVIER	1159	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	Espagne Italie, Asie	FR	FR	FR	FR	FR	★★	
CANAPÉ OPALE	1799	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	Espagne Italie, Asie	FR	FR	FR	FR	FR	★★	
CONFORAMA																	
CANAPÉ CELESTIN	1499	FR	FR	FR	FR	Tunisie	FR	FR	Pologne	FR	FR	FR	FR	Chine	FR	★	
CANAPÉ-BANQUETTE TOUNDRA	679	FR	FR	FR	FR	Tunisie	FR	FR	ou Europe	Europe	FR	FR	FR	Tunisie	Espagne	FR	
HOME SPIRIT																	
CANAPÉ CAP FERRET	1950	FR	FR	FR	FR	ou Pologne	FR	FR	ou Belgique	Allemagne	FR	Espagne	FR	Europe	FR	★	
CANAPÉ PETER	1769	FR	FR	FR	FR	ou Pologne	FR	FR	ou Belgique	Allemagne	FR	Espagne	FR	ou Europe	FR	★	
LIGNE ROSET																	
CANAPÉ TOGO	1831	FR	n. a.	FR	FR	FR	FR	FR	n. a.	n. a.	FR	FR	FR	FR	FR	★★★	
BANQUETTE NOMADE-EXPRESS	3 532	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	Europe	FR	★★	
MILIBOO																	
CANAPÉ CREEP	1099	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	Asie	Espagne, Portugal	★★
CANAPÉ PAPEL	899	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	Asie	Espagne, Portugal	★★
LA REDOUTE																	
CANAPÉ ODNA	959	FR	ou Pologne	FR	Tunisie	FR	FR	ou Italie, ou Pays-Bas	Pologne (pieds)	FR	FR	FR	FR	Chine ou Taïwan	Asie	★	
CANAPÉ OSCAR (AMPM)	2 339	FR	ou Pologne	FR	FR	FR	FR	ou Italie ou Pays-Bas	Pologne (pieds)	FR	FR	FR	FR	Italie	Asie	★	
MAISONS DU MONDE																	
CANAPÉ JULIAN	759	FR	ou Pologne	FR	Tunisie	FR	FR	ou Pologne	ou Pologne	FR	FR	FR	FR	Chine	Asie	★	
CANAPÉ LOUVAIN	1199	FR	ou Pologne	FR	Tunisie	FR	FR	ou Pologne	ou Pologne	FR	FR	FR	FR	ou Pologne/ Chine/ Belgique	Asie	★	

★★★ 100 % français pour les étapes de fabrication ou matières premières essentielles ★★ une étape de fabrication ou matière première essentielle à l'étranger ★ deux ou trois étapes de fabrication ou matières premières essentielles à l'étranger ■ plus de quatre étapes de fabrication ou matières premières essentielles à l'étranger. n. a.: non applicable

>>> En attendant mieux, c'est encore la mention «Made in France» (ou «Fabriqué en France») qui donne, le plus souvent, une première garantie sérieuse de l'origine d'un meuble. S'il souhaite revendiquer cette appellation, encadrée par le Code des douanes (européen et français), l'industriel du meuble est tenu – pour l'expliquer très simplement – de respecter l'un des deux critères suivants: le bien a subi sa dernière «transformation substantielle» dans l'Hexagone, ou alors la moitié de la valeur ajoutée de son prix de sortie d'usine y a été acquise.

«Un meuble répond aux exigences de notre programme "Made in France" s'il acquiert ses caractéristiques essentielles ainsi que plus de 50% de son prix de revient unitaire dans notre pays», résume une grande enseigne nationale vendant du mobilier «fabriqué en France». *«La fraude se manifeste plus par des étiquetages farfelus que par l'apposition frauduleuse du "Made in France"»*, précise, de son côté, un bon connaisseur du sujet. Avant de compléter: *«Les grandes marques hexagonales, en tout cas, prendraient difficilement le risque d'indiquer à tort cette mention, c'est trop dangereux en matière d'image.»*

PRODUCTION ET COMPOSITION RAREMENT 100 % TRICOLORES

En pratique, peu de meubles sont confectionnés en totalité en France, avec des matériaux exclusivement hexagonaux. Nous avons adressé un questionnaire à plusieurs marques afin de savoir où se déroulaient les diverses étapes de fabrication de leurs produits et de connaître l'origine des matières premières utilisées. Nos tableaux, p. 19 et p. 21, synthétisent les données collectées. Un seul des canapés pour lesquels nous avons obtenu des informations coche toutes les cases. Il s'agit du Togo de Ligne Roset, société qui cumule les fonctions d'éditeur, de fabricant et de distributeur. Il est façonné sur les sites de Briord (Ain) et de Bourgoin-Jallieu (Isère) de A à Z. La totalité des composants (mousse, ouate, tissu) provient de chez nous.

Les tables sont plus nombreuses à être intégralement fabriquées dans notre pays. C'est le cas, il faut le noter, de celles proposées par But et Conforama, confectionnées en panneaux de particules de bois. *«Parisot, l'un de nos plus anciens fournisseurs, qui fabrique notamment la table Portland, produit lui-même 100% de ses panneaux en aggloméré... dont la majeure partie est conçue à partir de composants recyclés»*, énonce Maï Fraissinet, directrice du meuble à Conforama.

Pas complètement, mais presque: cela s'applique aux tables (notamment la référence Chevron) de Dasras, maison spécialisée dans le travail du bois massif, rachetée en 2021 par Saulaie, un groupe tricolore. Toutes les étapes de fabrication



Les tables sont souvent fabriquées chez nous. Ici, dans les ateliers de menuiserie Dasras.

(conception, usinage des pièces de bois, montage de l'ensemble et finitions) sont encore réalisées dans les ateliers historiques de l'entreprise, en Mayenne. Le bois massif est issu de forêts hexagonales. Seul l'aggloméré, minoritaire dans la composition, est acheté à un grossiste français se fournissant dans l'Hexagone, mais aussi en Allemagne et en Pologne. Dasras précise, par ailleurs, que pour les modèles de table en noyer massif, le bois est importé des États-Unis, en raison de la couleur très recherchée du noyer américain.

Ce dernier exemple illustre l'une des difficultés du made in France. Produire des meubles 100% bleu-blanc-rouge peut se révéler rapidement complexe, contrairement à ce que l'on observe pour les produits alimentaires. En partie à cause de la rareté de certains matériaux ou de la disparition de telle ou telle compétence. Ainsi, si la France est actuellement l'un des principaux exportateurs de lin, il n'est pas chose aisée de s'y procurer du velours, que l'on fait souvent venir d'Italie. De même pour la céramique qui recouvre des tables ou les commodes: nos voisins transalpins excellant dans cet art. Le site web du made in France, qui recense 800 marques et distributeurs tricolores, constate que, dans notre pays, *«nous disposons, entre autres, de lin (80% de la production mondiale), de laine ou encore de soie. [Cependant], nous n'avons ni coton (à part un petit producteur), ni caoutchouc, ni cachemire, ni nacre, ni de quoi produire de l'acrylique, du polyamide ou encore du polyester (qui sert à confectionner les zips).»*

Délocalisation de certaines étapes

Avec la fermeture d'un grand nombre de sous-traitants du meuble au cours des 15 dernières années, il est aussi devenu de plus en plus dur d'accéder à des savoir-faire spécifiques. >>>



TABLES Bons élèves

Les tables ci-dessous répondent aux critères du made in France. La majorité est fabriquée dans notre pays et quelques-unes sont à 100% tricolores. Mais cela ne garantit pas une qualité supérieure.

PRIX (€)	Conception	ÉTAPES DE FABRICATION				ORIGINE DES MATIÈRES PREMIÈRES				Notre évaluation
		Usinage du bois ou métal	de la structure	Montage	Finitions	Bois massif	Panneaux de particules	Métal ou pierre	Quincaillerie	
BUT										
379	FR	FR	FR	FR	FR ou Italie	FR (pieds)	FR	n. a.	Allemagne, Italie, Turquie	★★
569	FR	FR	FR	FR	FR ou Allemagne, ou Italie	FR (pieds)	FR	n. a.	Allemagne	★★
CAMIF										
649	FR	FR	FR	FR	FR	FR (pieds)	Espagne	n. a.	Allemagne	★★
249	FR	FR	FR	FR	FR	FR (pieds)	FR	n. a.	Allemagne	★★★
CONFORAMA										
319	FR	FR	FR	FR	FR	n. a.	FR	n. a.	Chine	★★★
659	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	n. a.	Europe	★★★
DASRAS										
2 099	FR	FR	FR	FR	FR	FR	n. a.	Italie	Allemagne	★★
3 392	FR	FR	FR	FR	FR	FR	FR	Italie	Allemagne	★★
LIGNE ROSET										
4 531	FR	Italie	FR	Italie	n. a.	n. a.	Italie	FR		★
4 501	FR	FR	FR	FR	Italie	n. a.	Italie	FR		★★

★★★ 100% français pour les étapes de fabrication ou matières premières essentielles ★★ une étape de fabrication ou matière première essentielle à l'étranger ★ deux ou trois étapes de fabrication ou matières premières essentielles à l'étranger ■ plus de quatre étapes de fabrication ou matières premières essentielles à l'étranger. n. a.: non applicable

>>> À l'instar de ceux des métiers de la couture, qui disparaissent peu à peu de nos contrées. Si Ligne Roset est l'une des dernières sociétés tricolores à disposer de son propre atelier, la plupart des fabricants français de canapés font désormais coudre leurs housses au Portugal ou en Tunisie. Une bonne occasion de réduire les coûts... «*Non seulement il existe une grande tradition de couture de qualité au Portugal, mais en plus le coût de la main-d'œuvre y est, en moyenne, deux fois plus faible*», rapporte un industriel du secteur. De là à délocaliser une ou deux étapes de confection en Europe ou ailleurs, pour rester dans la course des prix, il n'y a qu'un pas... franchi par certains acteurs du made in France. «*Les distributeurs imposent leurs tarifs. Certains fabricants n'ont pas d'autre solution que de se tourner vers l'étranger afin d'acheter ou de faire produire moins cher. Ce n'est pas un crime, mais il faudrait que cela soit plus clairement expliqué au consommateur*», confie Éric Delpierre, de Home Spirit, qui regrette l'imprécision de la mention «Made in France».

Il y a made in France et... made in France

Conséquence? On constate des différences notables entre deux références estampillées «Made in France». «*On peut trouver, principalement dans le haut de gamme, mais également parfois en entrée de gamme, du mobilier façonné à 90-100% sur notre sol. Et à côté, des articles made in France produits seulement à hauteur de 50-60% dans notre pays*», juge un distributeur du secteur. Nos tableaux confirment cette réalité économique: certains meubles portant la mention «Made in France» sont entièrement conçus et fabriqués sur notre territoire, tandis que d'autres, pourtant arborant la même distinction, intègrent une, voire deux étapes primordiales à l'étranger. Ou plusieurs matières premières non locales. En ce qui concerne les canapés, c'est souvent au niveau du revêtement, en particulier textile, que l'origine va pécher. Il est largement importé, même pour des meubles made

in France. Jouer sur ce matériau est un moyen assez facile de comprimer les coûts. Le tissu (coupe et couture comprises) représente pas loin de 35 % du prix final, alors remplacer le coton, la laine, ou encore plus le lin, par du polyester, une fibre synthétique très bon marché, permet d'abaisser de moitié, voire des deux tiers, le tarif du revêtement. Le prix d'un canapé français en matière synthétique démarre autour de 600 €, alors que celui du même modèle, en lin, atteindra environ 1 200 €. Problème: l'essentiel du polyester vient de Chine. C'est le cas de la majorité des canapés étiquetés «Fabriqués en France» qui sont confectionnés par Pole Position ou OPS pour But, Conforama, Camif, La Redoute, Miliboo, etc. Soulignons que les industriels qui recourent à des tissus hexagonaux l'indiquent généralement. Une information à prendre en compte.

Autre variable d'ajustement du budget: la provenance du rembourrage ou de la structure en bois. Par exemple, acheter de la ouate en Espagne plutôt que de ce côté-ci des Pyrénées, ou du bois massif en Pologne. Et on l'a vu plus haut, transférer l'étape «couture» dans un autre pays est également rentable, en plus d'être parfois indispensable. À l'inverse, la fabrication de panneaux d'aggloméré ou la découpe du bois continuent à être très majoritairement effectuées en France, quel que soit le type de meuble. Robotisées, ces opérations sont rapides et, surtout, peu gourmandes en main-d'œuvre. Ce dernier critère devient vite discriminant s'agissant du prix de revient! Dans le même ordre d'esprit, incorporer de la mousse française demeure compétitif. En effet, cette matière est extrêmement volumineuse, donc chère à transporter.



LABELLISATION Quelques tentatives

En l'absence de certification définissant précisément le « Made in France », plusieurs initiatives privées ont vu le jour. Certaines sont localisées ou spécifiques à un secteur (« Fabriqué en Bretagne », « Joaillerie française », etc.). Les cahiers des charges et les contrôles peuvent être très variables. Deux tentatives, plus larges, concernent notamment les meubles.

Origine France Garantie, OFG

Pour s'en revendiquer, le produit doit acquérir ses caractéristiques essentielles

dans notre pays, et au moins 50 % des coûts de production (matières premières comprises) sont obligatoirement d'origine hexagonale. Le label est accordé par un organisme certificateur indépendant, qui fait des contrôles chaque année.

France Terre Textile

Applicable aux secteurs de la mode et de l'ameublement, le label se concentre sur les fibres textiles. Il atteste qu'au minimum 75 % des étapes de fabrication de ces matières premières sont



effectuées en France. Il fait également l'objet de contrôle par des organismes certificateurs indépendants.

À noter: les labels OFG et France Terre Textile peuvent se cumuler, mais ils représentent un coût pour le fabricant.



Les géants de la distribution de meubles comme Ikea ont tiré les coûts de production vers le bas. Résultat: des faillites en cascade dans notre industrie.

QUALITÉ DU BON COMME DU MAUVAIS

Point positif, une fabrication hexagonale garantit a priori le respect des réglementations nationale et européenne en matière de normes sociales, de santé et de protection de l'environnement. C'est le cas, entre autres, de l'interdiction de certaines substances polluantes telles que les colles avec solvant nocif. Toutefois, il faut bien garder à l'esprit que le made in France seul n'atteste pas d'une qualité supérieure. D'autres critères entrent en considération, en particulier la nature du bois pour les meubles qui en contiennent, la densité de la mousse pour les sièges et les canapés, la qualité du montage ou encore les finitions.

La Suède n'a pas l'apanage du meuble en kit

Comme pour n'importe quel meuble, la solidité, la durée de vie et le prix dépendent de plusieurs facteurs. Le made in France ne déroge pas à la règle et on y trouve toutes les déclinaisons de matériaux possibles: du bois massif à l'aggloméré en passant par le stratifié, le plaqué, etc. Même chose avec les essences de bois: chêne, hêtre, sapin, etc. « *Le hêtre pèse un peu plus lourd et coûte plus cher que le sapin, mais il se révèle plus résistant à la longue; le sapin a tendance à se fendre* », précise Éric Delpierre, de Home Spirit. Une commode estampillée « Made in France » en sapin sera donc probablement plutôt de moins bonne qualité qu'une autre en hêtre d'Allemagne ou de Belgique. Il convient également de vérifier cet aspect. À noter que la plupart des grands fabricants tricolores et leurs fournisseurs se sont engagés dans des démarches de labellisation environnementale du bois. Ils assurent s'approvisionner dans des forêts gérées durablement. S'agissant d'aggloméré, un nombre croissant d'entre eux ont, en outre, lancé des process pour réutiliser des matériaux issus du recyclage.

Le matelas français rebondit

La literie (soit 14 % des ventes de l'ameublement) est un bel exemple d'adaptation de notre industrie. Après des années de turbulences, les différents acteurs hexagonaux du secteur ont su se restructurer. C'est le cas, en particulier, de la célèbre marque Dunlopillo qui, après avoir été rachetée par Finadorm, a relancé l'intégralité de son processus de production à Limay, dans les Yvelines.

Le groupe Cofel (Epéda, Bultex, Merinos), avec ses quatre usines tricolores, arrive aujourd'hui en tête des ventes, suivis d'Adova Group (Tréca, Simmons) et de Finadorm (Technilat, Biotex), troisième depuis l'acquisition de Dunlopillo.

X. POPI/REA

En proposant à la fois de l'entrée de gamme et du plus haut de gamme, et en couvrant les trois segments existants (mousse, latex et ressorts), les fabricants français pèsent aujourd'hui environ 60 % du marché national. Pour autant, il reste un peu difficile de trouver des matelas 100 % bleu-blanc-rouge, car si toutes les étapes de confection ou presque sont, la plupart du temps, réalisées dans notre pays, quelques matières premières, notamment le latex ou une partie de la mousse, proviennent souvent d'autres pays, en particulier de Belgique, du Portugal, d'Italie, de Croatie ou de Turquie.

Autres éléments non négligeables: le montage et les finitions. Ces points sont très importants pour la stabilité et, à terme, la robustesse du mobilier, tout particulièrement des tables et des étagères. Les meubles livrés en kit sont moins onéreux, car ils permettent d'économiser sur le temps de main-d'œuvre consacré à l'assemblage. Sauf qu'à moins d'être installés par un professionnel que le fabricant aura formé (cela arrive essentiellement pour des produits très lourds), ils s'abîment globalement plus vite. Qui plus est, le « prêt-à-monter » s'accorde mal avec des designs originaux, d'où une certaine uniformité des lignes ! Pour que les particuliers puissent associer facilement les pièces, armoires, buffets, lits... doivent avoir des formes simples. Or, ceux d'entrée de gamme, qu'ils allèguent être « Made in France » ou non, se présentent en kit. Enfin, pour les assises, l'un des principaux critères concerne la densité de la mousse. En deçà de 30 kg/m³, mieux vaut ne pas s'attendre à ce que fauteuils et canapés soient encore fermes dans cinq ans... Et sur cet item également, le meilleur du made in France côtoie le très médiocre. ♦



AUDIT ÉNERGÉTIQUE

Pas mieux que le DPE !

Que valent les audits énergétiques que l'on doit obligatoirement faire réaliser lorsque l'on vend une maison classée F ou G par le diagnostic de performance énergétique (DPE) ? Que Choisir en a commandé plusieurs. Et il y a de quoi s'inquiéter.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** avec **ISABELLE BOURCIER**

Après le diagnostic de performance énergétique (DPE), voici l'audit énergétique. Il s'ajoute désormais aux obligations incombant aux propriétaires lors de la vente de maisons individuelles qui ont écopé de F ou G au DPE puis, dès le 1^{er} janvier 2025, à celles ayant reçu E. L'objectif? «*Inciter les ménages acquéreurs du logement à réaliser des travaux d'économie d'énergie.*» Répondant à une réglementation ad hoc, l'audit doit proposer au moins deux scénarios de travaux, en une ou en plusieurs phases, qui permettent de garantir la note B au DPE⁽¹⁾, sauf contraintes particulières. Si des étapes sont prévues, la première est tenue de faire gagner au moins une classe et d'atteindre le E à minima. Le document détaille également les aides financières auxquelles le propriétaire a droit.

Des audits... audités !

Après avoir dénoncé les errements du DPE et son manque de fiabilité depuis l'origine, puis ceux de sa nouvelle mouture (QC n° 617), nous avons décidé de tester la qualité des audits. Compte tenu du coût potentiel de ce dispositif,

notre enquête s'est limitée à trois logements et à trois audits pour chacun, dans les départements des Bouches-du-Rhône, du Morbihan et du Loiret, sous réserve de professionnels présents localement et disponibles. Elle s'avère néanmoins très riche d'enseignements.

Premier constat, faire venir un auditeur référencé sur le site Diagnostiqueurs.din.developpement-durable.gouv.fr s'est parfois révélé un chemin de croix. Dans le Sud, il a fallu appeler pas moins de 13 sociétés pour mener... 3 audits. La plupart ont répondu qu'elles n'étaient pas qualifiées pour les maisons individuelles, ou qu'elles ne disposaient pas encore des agréments. L'une a même indiqué qu'elle attendait «*les nouveaux textes de loi avant de former ses techniciens*». Ailleurs, c'est le tarif de 2 000 € qui nous a refroidis. Autre surprise, un architecte nous a expliqué qu'il n'avait pas l'intention de réaliser des audits, mais qu'il s'était inscrit sur la plateforme afin d'assister les propriétaires tout au long du chantier... Dans le Morbihan, seuls deux audits ont été effectués, tant les professionnels recensés semblent peu enclins à se déplacer. Nos logements-tests se situant en ville ou à proximité, on n'ose imaginer les difficultés que rencontreront les ménages souhaitant vendre une maison rurale mal isolée.

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

En lien avec les associations locales de l'UFC-Que Choisir, nous avons sélectionné trois maisons ayant subi le moins de travaux de rénovation possible dans trois départements différents par leur bâti et leur climat.

Du 22 mai au 30 juin 2023, chaque propriétaire a contacté une liste de professionnels certifiés afin de faire réaliser des audits

énergétiques. Trois sociétés se sont déplacées dans les Bouches-du-Rhône et le Loiret mais, faute de prestataires, juste deux dans le Morbihan. Chacune a proposé deux ou trois scénarios selon l'objectif de classe énergétique visé (A, B, C...).

Une fois les rapports d'audits reçus, nous les avons analysés avant de visiter chaque logement pour y vérifier un maximum d'informations.

Grosses différences de prix

Autre découverte: les tarifs font le yoyo. Dans le Loiret, la prestation de la société d'économie mixte Centre-Val de Loire Énergies, qui peut accompagner les particuliers de l'audit jusqu'à la réception des travaux, a coûté 480 €, tandis que dans les Bouches-du-Rhône, SAVEnergie a fait payer 1 690 €, soit presque quatre fois plus. Et, comme si cela ne suffisait pas, cette entreprise a tenté d'ajouter au devis une option à 300 €, nullement demandée. Il va de soi que nous ne l'avons pas prise ! SAVEnergie propose aussi l'*«assistance gestion des aides»* pour 950 € hors taxes au minimum, ou 10% du total des subventions. Dit autrement, l'établissement capitalise au maximum sur les clients.

Afin de se faire une idée du juste prix et de comprendre les écarts tarifaires entre ces deux opérateurs, quelques repères sont à connaître. Ainsi, sachez qu'un montant égal >>>



Bouches-du-Rhône

Des coûts et des travaux mal calibrés



ALERTE

Thierry et sa femme viennent d'acquérir une grande maison provençale avec terrasse et jardin. Caractéristique de l'architecture du début du XX^e siècle, elle dispose de 236 m² habitables et est orientée nord/sud. Notre proposition de faire réaliser des audits énergétiques tombait à point, car si les époux ont eu un coup de cœur dès leur première visite, ils n'ignoraient pas que d'importants travaux devaient être menés pour améliorer la performance énergétique et le confort en été de la bâtie. Thierry avait

déjà réfléchi à ceux qu'il souhaitait effectuer en priorité : l'isolation du toit, afin d'éviter la surchauffe estivale sans recourir à la climatisation ; le remplacement des fenêtres et portes-fenêtres, toutes en vitrage simple, qui créent des circulations d'air insupportables par temps de mistral. Ces opérations rendant la demeure plus étanche, une VMC devient

indispensable ; il la prévoit donc. La chaudière à gaz donnant des signes de fatigue, il envisage aussi de la remplacer par une pompe à chaleur air-eau. Un projet qu'il adaptera selon les préconisations des audits.

Trois sociétés sont venues

Synergie Green, domiciliée à Aix-en-Provence ; EnRH_y, installée à Cabriès ; SAVEnergie, implantée à Rognac. Elles sont toutes certifiées RGE OPQIBI pour les audits énergétiques des maisons individuelles.

Synergie Green

Prix de l'audit : 710 €
Évaluation de classe : D
SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe D

Coût : 40 065 €
Aides : 6 790 €
Notre avis Ne pas changer de classe énergétique, c'est interdit et absurde au vu de la dépense.

SCÉNARIO 2 >classe D

Coût : 62 225 €
Aides : 18 020 €
Notre avis Une fortune, pour rester toujours en D !

SCÉNARIO 3 >classe B, niveau BBC

Coût : 55 280 €
Aides : 17 630 €
Notre avis Moins cher que de rester en D, c'est original... mais toujours sans VMC, donc avec un risque de moisissures.

EnRH_y

Prix de l'audit : 880 €
Évaluation de classe : D
SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe A

Coût : 81 000 €
Aides : 27 790 €
Notre avis Obtenir A sans isolation par l'extérieur, c'est louche.

SCÉNARIO 2 >classe A, niveau BBC

Coût : 136 000 €
Aides : 29 630 €
Notre avis L'auditeur ajoute l'isolation des murs par l'extérieur : totalement inutile, puisque selon la première proposition, la maison se classe déjà en A sans.

SAVEnergie

Prix de l'audit : 1690 €
Évaluation de classe : D
SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe C

Coût : 49 000 €
Aides : 8 000 €
Notre avis Aides faméliques pour ce montant de travaux.

SCÉNARIO 2 >classe C

Coût : 50 500 €
Aides : 28 000 €
Notre avis 20 000 € d'aides en plus grâce au seul chauffe-eau thermodynamique : insensé qu'il ne soit pas dans l'option 1 !

SCÉNARIO 3 >classe A, niveau BBC

Coût : 69 500 €
Aides : 28 500 €
Notre avis L'ajout de l'isolation par l'extérieur avec seulement 500 € d'aides en plus que l'option 2, c'est décourageant.



>>> ou supérieur à 1 000 € est excessif pour un audit. À l'inverse, le payer 480 € est vraiment peu cher; cela s'explique par le soutien que la région apporte à Centre-Val de Loire Énergies. Entre ces chiffres, la facturation dépend aussi du nombre de kilomètres parcourus et de la superficie du bien.

Pour quelle qualité ?

Une fois que l'on a trouvé le professionnel qualifié, peut-on s'attendre à un bon audit? C'est la question centrale, puisque le document préconise les travaux de rénovation énergétique à réaliser. Dans le Loiret, ça commence très mal. Les auditeurs n'ont pas fait mieux que les diagnostiqueurs sur la maison sélectionnée: chacun lui accorde une note différente, de D à F, ce qui change tout au moment de la vente... De fait, selon la dernière étude des notaires sur la valeur verte des logements, un bien ayant obtenu F subit une décote de 14% en région Centre-Val de Loire, alors qu'en D, il part au prix du marché.

Dans le détail, ça va mieux. Les trois entreprises qui sont intervenues dans le Loiret imputent les grosses déperditions aux mêmes causes, soit d'abord les murs extérieurs et ensuite la ventilation, qui se fait par des grilles d'aération. Toutes jugent également mineures les pertes de chaleur dues au toit. Elles sont, en outre, d'accord sur la part attribuée aux fenêtres et aux baies vitrées. Plutôt rassurant. Par contre, entre les 120 m² de murs en parpaings à isoler par l'extérieur selon AMO & Conseils et les 232 m² pour Véronique Guisseau Architecture, il y a plus que de la marge! Et les prix font la culbute, de 18 585 à 53 845 €... De son côté, Centre-Val de Loire Énergies préconise d'intervenir sur 166 m², pour 36 820 €. Pour arriver au niveau d'un bâtiment basse consommation (BBC), le coût varie de 37 600 à 104 800 €, soit un rapport de presque 1 à 3. Avec de telles différences, tomber sur le bon audit relève de la loterie.

SUBVENTIONS

L'audit énergétique conditionne certaines aides

Si l'audit énergétique doit être remis à l'acquéreur avant la signature du compromis de vente, il est aussi indispensable pour toucher certaines aides: MaPrimeRénov' rénovation globale, qui est versée si les travaux permettent à minima 55 % d'économies d'énergie, le bonus sortie de passoire énergétique quand on passe de la classe F ou G au moins E et le bonus BBC lorsque l'on atteint A ou B. À noter que les ménages à revenus modestes ou très modestes peuvent bénéficier d'un audit gratuit auprès de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), puis de MaPrimeRénov' sérénité.



Revenons dans les Bouches-du-Rhône. Nous avons relu plusieurs fois l'audit de Synergie Green tant il nous paraissait invraisemblable de mener une rénovation énergétique d'envergure sans installer de VMC. En renouvelant l'air intérieur, celle-ci évite pourtant les moisissures qui se développent lorsque l'on rend un logement étanche sans y poser un système de ventilation performant. Or, aucun de ses trois scénarios n'en parle. De même, alors que le plus gros des pertes de chaleur est dû aux murs (56,7% du total), devançant de loin les fenêtres (17,9%), Synergie Green ne recommande pas leur isolation. À l'arrivée, l'audit réussit à transformer l'habitation en BBC sans traiter les déperditions impressionnantes... Il y a de quoi s'interroger.

«Les pertes de chaleur de la maison sont principalement liées à l'absence d'isolation des murs», confirme SAVEnrgie. Assurant, par ailleurs, que «dans le cas du projet de rénovation de cette bâtie, le niveau BBC ne peut être atteint qu'en envisageant des travaux d'isolation des murs de façade», son troisième scénario intègre cette solution. Le premier, lui, conseille l'isolation des rampants de toiture, le changement des menuiseries et le remplacement de la chaudière par une pompe à chaleur air/eau, sans oublier l'indispensable VMC hygroréglable. Il est néanmoins fort regrettable que le deuxième n'en diffère que par la pose d'un chauffe-eau thermodynamique, qui augmente les économies d'énergie de 49% à 57%. Un seuil grâce auquel on profite des aides de rénovation globale. Le montant de la subvention passe ainsi de 8 000 à 28 000 €, pour un appareil vendu... 30 000 €! Ne pas avoir inclus cet équipement au scénario 1 pour optimiser la facture du propriétaire reste incompréhensible.

Toujours dans le Sud, EnRHy propose deux options: l'une présentée comme demandée par le client, l'autre faisant atteindre le niveau BBC et comprenant l'isolation des murs par l'extérieur – des travaux non retenus par le particulier. Première surprise, chacune des deux solutions permet de se hisser à la classe A du DPE, soit le meilleur score. Seconde surprise, leur prix s'élève respectivement à 81 000 € et 136 000 €. Mais, une fois les aides déduites, le reste à charge passe du simple au double, de 53 000 à 106 000 €... Alors à quoi bon payer deux fois plus si le pavillon peut décrocher un A sans qu'on isole les murs? Toutefois, *Que Choisir* a quelques doutes sur la justesse des calculs.

Il n'y a pas foule...

Du côté de la Bretagne, les prestataires ne se bousculent pas au portillon! Seuls deux sont venus inspecter le logement choisi, Ingénierie Sén-Thermique et SVEN Architecture. Et encore, il a fallu lourdement insister auprès du premier avant de recevoir l'audit: après une visite au cours de la première quinzaine de juin, il nous a adressé une courte synthèse le 1^{er} août à la suite de moult relances, précisant que le rapport lui-même serait édité «quand vous >>>



Loiret

Trois audits... et trois classes énergétiques



ALERTE

Bien installés dans leur maison acquise voilà plus de 40 ans, Béatrice et Georges s'efforcent de contribuer aux efforts de sobriété énergétique. Ils ont donc participé avec intérêt à notre enquête. Située dans un quartier pavillonnaire, leur demeure de 129 m² répartis sur trois niveaux habitables est de construction plutôt compacte, traversante et orientée nord/sud. Si elle se montre très confortable en hiver, c'est bien différent à la belle saison. La hausse des températures rend ses combles aménagés de moins en moins habitables en été, la surchauffe

Centre-Val de Loire Energies

Prix de l'audit : 480 €

Évaluation de classe : D

SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe C

Coût : 38 700 €

Aides : 1815 €

➊ **Notre avis** Étrange de préconiser une VMC hygroréglable A, moins performante que la B...

SCÉNARIO 2 >classe C

Coût : 52 150 €

Aides : 10 440 €

➋ **Notre avis** Avoir ajouté des panneaux solaires thermiques (10 000 €) à la chaudière gaz est mal venu. Remplacer celle-ci par une pompe à chaleur classait directement la maison en B.

SCÉNARIO 3 >classe A

Coût : 83 800 €

Aides : 13 740 €

➌ **Notre avis** L'isolation du toit antisurchauffe est enfin proposée, la pompe à chaleur aussi, mais pour un coût très élevé.

s'étendant même aux chambres du premier étage. Il n'était pourtant pas question, pour les propriétaires, d'orienter les professionnels vers telle ou telle intervention. Ils tenaient à une expertise objective. Mais les trois rapports reçus les ont plongés dans la perplexité. Leur logement écope en effet de trois classes

énergétiques différentes, D, E, F. Par an, il consommerait de 197 à 362 kWh par mètre carré, soit pas loin du simple au double !

Trois sociétés se sont déplacées

AMO & Conseils, agence d'Orléans ;

Véronique Guisseau Architecture, domiciliée à Fleury-les-Aubrais, architecte diplômée par le gouvernement (DPLG) ; Centre-Val de Loire Energies, société d'économie mixte locale soutenue par la région, installée à Orléans. Toutes sont certifiées RGE OPQIBI pour les audits énergétiques en résidentiel individuel.

Véronique Guisseau Architecture

Prix de l'audit : 1200 €

Évaluation de classe : F

SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe D

Coût : 53 800 €

Aides : 2 470 €

➊ **Notre avis** L'isolation des murs par l'extérieur convient, cependant elle est très onéreuse.

SCÉNARIO 2 >classe C

Coût : 85 500 €

Aides : 9 980 €

➋ **Notre avis** Traitement de la surchauffe des étages par isolation en fibres de bois et VMC : pertinent, mais toujours aussi cher.

SCÉNARIO 3 >niveau BBC

Coût : 104 800 €

Aides : 19 375 €

➌ **Notre avis** Un passage en BBC à prix d'or !

AMO & Conseils

Prix de l'audit : 960 €

Évaluation de classe : E

SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe C

Coût : 25 100 €

Aides : 9 415 €

➊ **Notre avis** Dommage que la surchauffe très désagréable des combles aménagés ne soit pas traitée.

SCÉNARIO 2 >classe B, niveau BBC

Coût : 37 600 €

Aides : 15 050 €

➋ **Notre avis** Toujours pas de réduction de l'inconfort en étage dès la mi-saison. Passer en BBC sans améliorer le bien-être des occupants est aberrant.



Morbihan

Entre dépenses excessives et raisonnables

Ce petit pavillon de 59 m² habitables en rez-de-chaussée surélevé a été construit dans les années 1960. Martine en est devenue propriétaire début 2020. Quelques années auparavant, les vitrages simples avaient été remplacés par des portes-fenêtres et des fenêtres en PVC au double vitrage isolant.

SVEN Architecture

Prix de l'audit : 1080 €

Évaluation de classe : G

SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe D

Coût : 16 800 €

Aides : 7 580 €

➊ **Notre avis** L'isolation des murs par l'extérieur est un bon point, c'est le poste le plus déperditif.

SCÉNARIO 2 >classe C

Coût : 32 700 €

Aides : 15 815 €

➋ **Notre avis** Passer de D en C en doublant le prix, c'est cher. Pas de scénario en B, dommage !

SCÉNARIO 3 >classe A

Coût : 63 900 €

Aides : 19 440 €

➌ **Notre avis** Un chauffage central à 28 890 € malgré le poêle à bois presque neuf, ça interroge.

Dès son entrée dans les lieux, elle fait isoler les combles perdus par 32 cm de laine de verre soufflée, installer une VMC hygroréglable B et poser un poêle à bois performant dans le séjour, ce qui lui évite d'utiliser les radiateurs électriques d'appoint. Seul le sèche-serviettes est régulièrement allumé dans la salle de bains. Elle continue néanmoins à ressentir l'inconfort des murs froids. Trouver des auditeurs qualifiés pour le résidentiel n'a pas été une mince affaire dans le Morbihan.



Seules deux sociétés ont répondu à l'appel

SVEN Architecture, domiciliée à Plumerat (qualifiée pour l'audit énergétique en maison individuelle), et Ingénierie Sén-Thermique, installée à Landévant (certifiée RGE OPQIBI pour les audits dans le résidentiel individuel).

Ingénierie Sén-Thermique

Prix audit : 800 €

Évaluation de classe : G

SCÉNARIO DE TRAVAUX 1 >classe E

Coût : 16 215 €

Aides : 4 060 €

➊ **Notre avis** L'isolation des murs par l'extérieur, une bonne solution.

SCÉNARIO 2 >classe C

Coût : 22 450 €

Aides : 13 390 €

➋ **Notre avis** Ajouter l'isolation du plancher bas et un chauffe-eau thermodynamique, c'est pertinent.

À noter La synthèse reçue avant le rapport complet menait à la classe B grâce au remplacement du poêle à bois par une pompe à chaleur air-eau sur 59 m² et la création d'un circuit de chauffage central. Ce scénario a disparu du rapport. Pas facile de s'y retrouver !

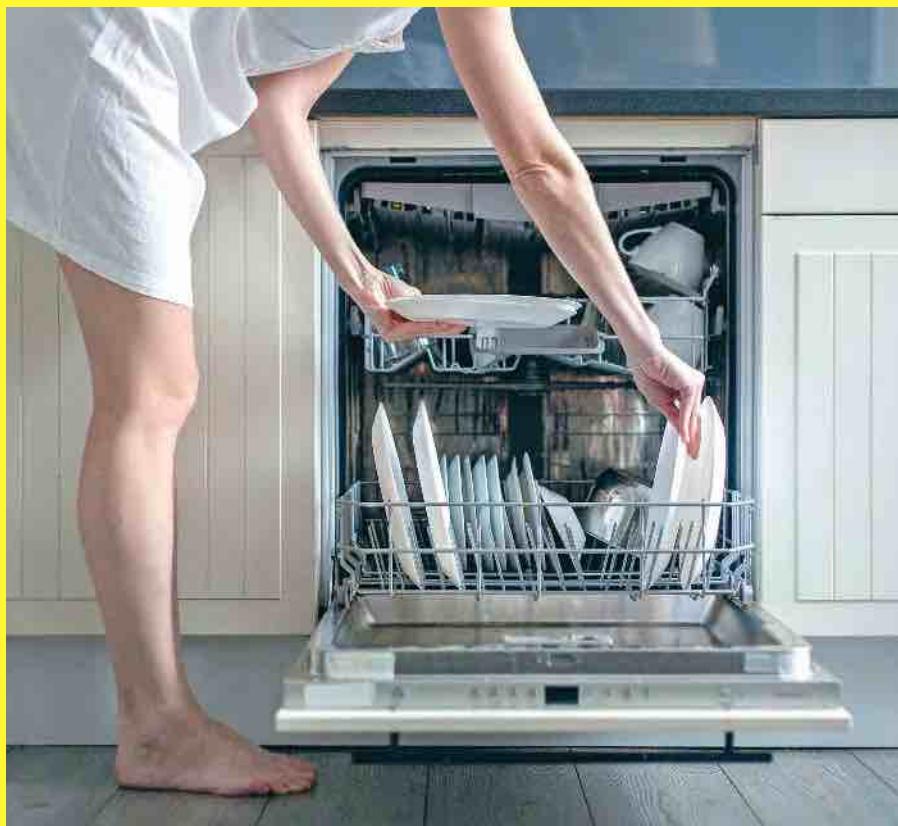
>>> aurez fait votre choix avec les devis des travaux». Mais comment se décider lorsqu'on ne dispose que d'une version abrégée où figurent des tableaux incompréhensibles pour les profanes, avec des scénarios sommaires sans aucune allusion aux déperditions thermiques ni le moindre montant d'aides ? Sous la pression de la propriétaire, le document a fini par être expédié fin août.

SVEN Architecture s'est montré plus correct. Sa première proposition de travaux conduit de la classe G à D, la deuxième à C, la dernière à A. Les murs étant, de loin, les premiers responsables des pertes de chaleur (55 % du total), leur isolation par l'extérieur est prescrite dans l'option 1, avec un test d'infiltrométrie afin de confirmer l'efficacité des travaux. Une approche logique et cohérente. Dommage que le troisième scénario prévoie, alors que le poêle à bois est presque neuf, un chauffage central avec pompe à chaleur et complément par panneaux solaires thermiques à 28 890 €, pour une surface habitable de 59 m². Décidément, obtenir un audit optimisé à la fois au niveau technique,

financier et du confort paraît mission impossible ! Ajouter des panneaux solaires thermiques à une pompe à chaleur air/eau coûte très cher, par exemple, sans être nécessaire... Inutile également de viser la note A, comme l'ont suggéré plusieurs professionnels, puisque l'audit doit mener à B. Quant aux énormes écarts de coûts constatés pour se hisser à la même classe énergétique, ils ne rassurent pas, et les différences de reste à charge non plus. L'isolation par l'extérieur, qui conduit de G à E selon un audit, de G à D d'après un autre, pose également question.

À l'issue de cette enquête, la situation s'avère préoccupante, que vous soyez le vendeur ou l'acquéreur. Dans le premier cas, des travaux excessivement onéreux préconisés par l'audit feront encore baisser le prix de votre bien, déjà dévalué par sa classe F ou G. Et dans le second (vous achetez), vous risquez de passer à côté des travaux les plus pertinents, voire d'aides auxquelles vous auriez droit. ♦

(1) Art. L. 126-28-1 du Code de la construction et de l'habitation.



Les tests du mois

30 | POMPES À CHALEUR AIR-EAU

Focus sur les nouvelles stars de la rénovation énergétique. Sept modèles testés.

34 | SMARTPHONES DE 159 À 499 €

36 | DISQUES DURS SSD

38 | LAVE-VAISSELLE

40 | CRÈMES HYDRATANTES

42 | SÈCHE-LINGE

43 | TESTÉ AILLEURS

**86 produits achetés,
7 laboratoires sollicités,
240 740 € engagés 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 MIEUX 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.

POMPES À CHALEUR AIR-EAU

La solution miracle ?

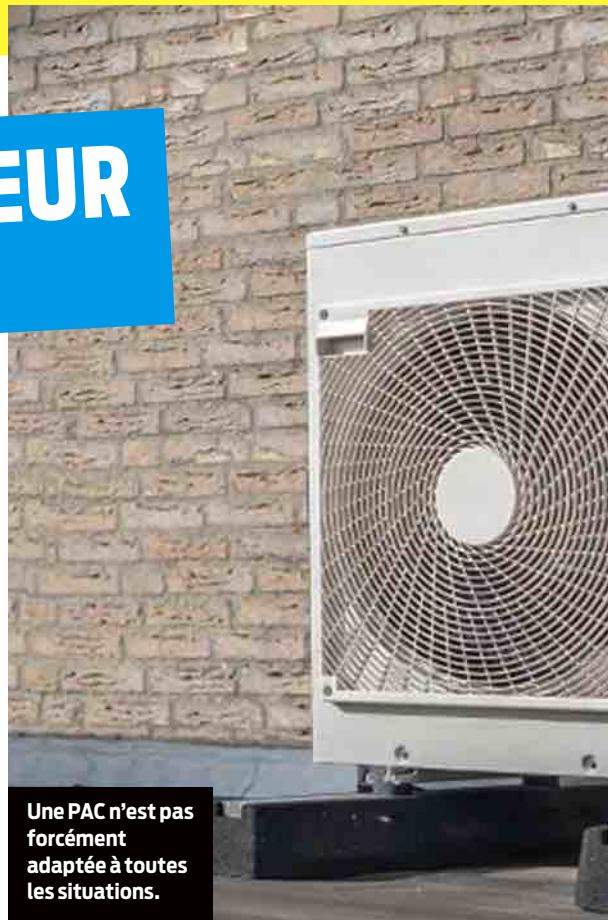
Les pompes à chaleur air-eau, réputées économies en énergie, ont le vent en poupe. Mais nos tests en laboratoire, inédits en Europe, montrent leurs limites.

— Par MORGAN BOURVEN avec AISSAM HADDAD

Moins polluantes que les chaudières au bois ou au fioul et moins énergivores que les radiateurs électriques, les pompes à chaleur (PAC) air-eau sont devenues, en l'espace de quelques années, les véritables stars de la rénovation énergétique. En France, 170 390 ont été posées en 2020, puis 253 140 en 2021. Et leurs ventes ont encore bondi de 30% au cours de l'année 2022, selon Uniclima, le syndicat des industries thermiques, aérauliques et frigorifiques. À titre de comparaison, en 2016, il s'en était seulement écoulé 74 475 unités.

Pourquoi les pompes à chaleur rencontrent-elles autant de succès ? Parce qu'elles permettent de chauffer l'eau en puisant les calories de l'air extérieur, ce qui en fait un mode de chauffage écologique. Mais aussi (et surtout ?) parce que l'État a décidé de les financer massivement pour remplacer les autres systèmes fonctionnant avec des énergies fossiles, à l'instar des chaudières au fioul, dont l'installation est proscrire depuis 2022, et de celles au gaz. Ces dernières sont dans le collimateur de l'exécutif, qui souhaitait les bannir d'ici à 2026, avant de rétropédaler sous la pression des professionnels et des associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir (lire aussi p. 12). «*Il n'y aura pas d'interdiction des chaudières à gaz. Nous allons en revanche supprimer*

L'État subventionne massivement les pompes à chaleur, ce qui entraîne l'explosion des ventes



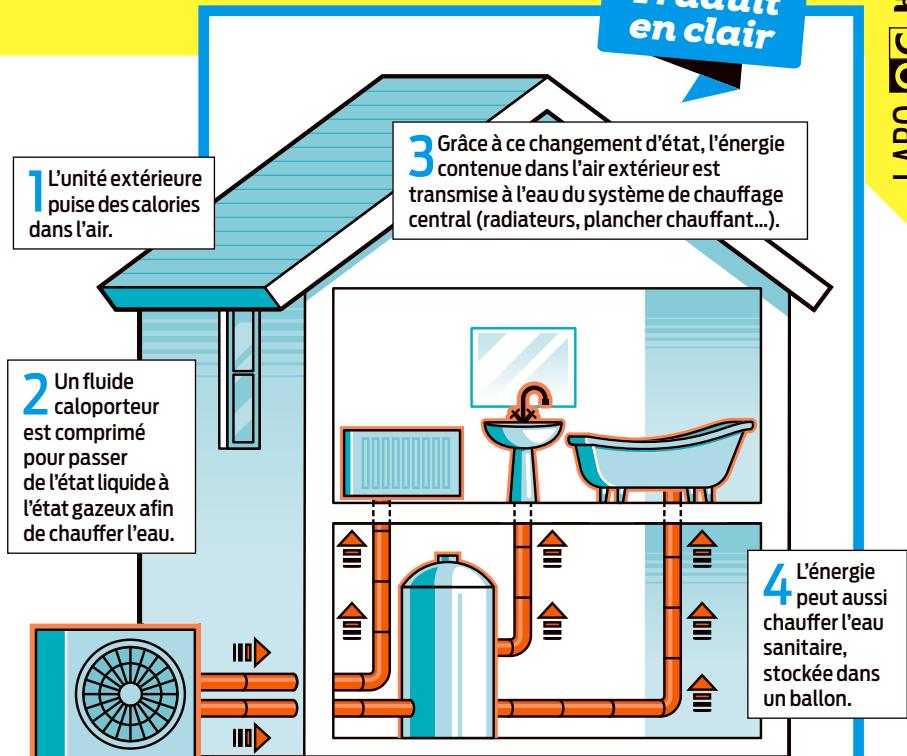
Une PAC n'est pas forcément adaptée à toutes les situations.

les aides qui subsistaient et jouer sur les incitations à recourir aux autres solutions de chauffage», expliquait, début juillet, un membre du gouvernement dans Les Echos.

AIDES FINANCIÈRES CERTAINES SONT CUMULABLES

Dans le cadre de cette politique incitative, les PAC air-eau sont éligibles à plusieurs subventions. MaPrimeRénov', la plus connue, se substitue au crédit d'impôt pour la transition énergétique (Cite). Son montant peut atteindre un maximum de 4 000 € (pour les foyers aux revenus très modestes). Elle est ouverte aux propriétaires de logements construits il y a plus de 15 ans, ou depuis plus de 2 ans en cas de remplacement d'une chaudière au fioul. Cumulable avec MaPrimeRénov', la prime énergie (CEE) est également plafonnée à 4 000 €. Sans oublier, si vous décidez de changer votre vieux équipement, le «Coup de pouce chauffage», qui varie en fonction de votre situation.

Il est en outre possible de bénéficier de l'écoprêt à taux zéro (jusqu'à 50 000 €) et du taux réduit de TVA à 5,5 % lorsque l'installation s'inscrit dans un projet de rénovation énergétique. Enfin, il existe un grand nombre d'aides locales; n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mairie et de votre département ou, gratuitement, auprès d'un conseiller France Rénov'. Quoi qu'il en soit, si certaines subventions actuelles sont cumulables, elles imposent un reste à charge au minimum



de 10% (ménages très modestes). À noter qu'en raison de trop nombreuses dérives (travaux bâclés, surfacturations...), le dispositif de la pompe à chaleur à 1 € a disparu.

EFFICACITÉ UNE PERFORMANCE LIÉE AU CLIMAT

Attention, les aides sont valables sous conditions (revenus, travaux de rénovation complémentaires, pose effectuée par un artisan agréé...), et certains critères peuvent s'ajouter. Par exemple, si l'on veut obtenir la prime d'énergie, le coefficient de performance (COP) de la PAC doit dépasser 3,4. Il s'agit du ratio entre l'énergie nécessaire pour alimenter la pompe et l'énergie qu'elle fournit. Un COP de 3,4 indique que l'appareil délivre 3,4 kW de chaleur pour 1 kWh d'électricité consommée – là où un radiateur électrique affiche un COP de 1, car il utilise toujours autant d'énergie qu'il produit de chaleur. Plus le COP est élevé, plus la PAC est sobre. Le problème, c'est que cet indice varie avec la météo. Plus la température de l'air extérieur est basse, plus la PAC peine à en extraire des calories. Bref, en climat froid, son efficacité diminue et sa consommation électrique augmente. Dans le meilleur des cas, celle-ci est multipliée par deux comme le prouvent nos essais. Cela oblige parfois à se doter d'un mode de chauffage supplémentaire (radiateurs électriques ou poêle à granulés). Alors, mieux vaut ne pas opter pour une PAC si on habite dans une région où les hivers sont >>>

À quoi sert une PAC

Le principal atout d'une pompe à chaleur (PAC) air-eau est qu'elle utilise une source d'énergie renouvelable, l'air, pour chauffer de l'eau. Elle peut ainsi remplir deux fonctions : le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire.

Le chauffage, premier usage

Le rôle principal d'une pompe à chaleur air-eau est de délivrer de l'énergie afin de chauffer l'eau qui alimente un plancher chauffant ou des radiateurs branchés à un circuit de chauffage central. On la pose souvent en remplacement d'une chaudière au fioul, car elle permet de conserver les radiateurs déjà installés dans le logement. Divers types de PAC existent, choisissez un modèle adapté à votre situation. Optez pour une « haute température » si vous possédez des radiateurs classiques en fonte ou en acier. Dans une maison très

bien isolée ou située dans une région au climat chaud, celle à « basse température » est plutôt recommandée.

Fournir de l'eau chaude, une option

Certaines PAC produisent de l'eau chaude sanitaire (ECS) grâce à un ballon intégré à l'unité intérieure. Plusieurs capacités sont disponibles.

Parfois, l'appareil dispose d'une « option ECS ».

Un ballon ou un chauffe-eau thermodynamique est alors inséré dans le circuit de chauffage.

Climatiser, pas vraiment

Une PAC air-eau réversible peut faire circuler de l'eau froide dans le système de chauffage (planchers chauffants et rafraîchissants et radiateurs ventilo-convection), mais l'efficacité est limitée. Elle rafraîchit plus qu'elle ne climatise. Attention, ne l'utilisez pas avec des radiateurs classiques, à cause de la condensation.



>>> rudes. Certains modèles intègrent d'ailleurs, en option, une résistance qui supplée la pompe à chaleur lorsqu'elle ne parvient pas à créer suffisamment d'énergie par elle-même. Question économies, on repassera !

NUISANCES TROP DE BRUIT

L'autre point noir concernant les PAC est leur bruit, cause de nombreux conflits de voisinage (QC n° 623). Même si la plupart des litiges sont dus à des manquements lors de la pose (mauvais emplacement, en général), ces appareils ne font pas dans la discréption. Si, par exemple, l'unité extérieure de la Ariston Nimbus se présente comme la plus silencieuse, avec 56 dB(A) annoncés, cela reste fatigant à la longue. Son bloc intérieur est aussi le moins bruyant, avec 37 dB(A). À l'inverse, le niveau sonore de l'unité extérieure de la Toshiba Estia affiche 65 dB(A) à pleine puissance, presque autant qu'un aspirateur. Il faut donc bien choisir l'endroit où vous mettez la PAC. Et puisque les nuisances sont aussi visuelles (raison pour laquelle l'installation d'une pompe à chaleur air-eau nécessite une autorisation, notamment dans les copropriétés), sachez qu'il existe des paravents s'adaptant à certains produits.

ISOLATION DU LOGEMENT INDISPENSABLE

Les deux principaux défauts des PAC air-eau, le manque d'efficacité et le bruit, peuvent être atténués en isolant mieux. Une étude menée en 2022 par l'association négaWatt a montré que la substitution des chaudières à gaz par des pompes à chaleur dans des bâtiments mal isolés ne pourrait que conduire «soit à une insuffisance forte de chauffage, soit à une croissance trop forte de la pointe électrique en hiver et à un recours massif aux centrales au gaz». Une rénovation performante fait chuter les besoins de chauffage. NégaWatt et Cler, le réseau pour la transition énergétique, recommandent d'ailleurs de limiter la pose des pompes à chaleur air-eau aux habitations dont les chauffages sont basses températures à 35 °C (planchers chauffants...). Cela constitue la condition préalable pour installer une PAC bien dimensionnée, qui fonctionnera de façon optimale par tous les temps. Pas assez puissant, l'appareil sera sans cesse sollicité et plus bruyant; optimisé, il se mettra en route moins souvent, avec un régime adapté. Votre portefeuille et vos voisins vous diront merci. ♦



L'installation
est faite par des
professionnels.

Nous avons développé, avec notre laboratoire, un protocole maison proche des usages et adaptable à toutes les puissances de pompes à chaleur.

Les performances de chauffage pour les radiateurs à 55 °C ont été testées à -15, -7, -2, 2, 7 et 12 °C, avec un réglage prenant en compte la loi d'eau (principe de régulation de la température de l'eau du chauffage en fonction de la température extérieure) et la puissance déclarée par le fabricant à -10 °C.

Le comportement de chaque appareil a été analysé en fonction du type de climat pour lequel il a été conçu. La différenciation des climats (froid, tempéré, chaud) répond à une norme précise et prend en compte les plages de températures dans les différentes régions au fil de l'année. Les performances à basse température (plancher chauffant, radiateur à 35 °C) ont été mesurées dans une enceinte climatique à -2 °C.

Même si l'installation incombe aux fabricants, notre laboratoire s'est prononcé sur sa facilité. Les manuels d'utilisation destinés aux consommateurs ont aussi été appréciés, ainsi que le réglage de la température de consigne et la programmation.

L'AVIS DE L'EXPERT

AISSAM HADDAD
Notre spécialiste climatisation



“Sortons la calculatrice !”

« L'économie d'énergie apportée par une pompe à chaleur est réelle. Prenons l'exemple d'une maison dont le besoin en chauffage s'élève à 18 000 kWh par an. Avec une chaudière au gaz au rendement de 80%, il faut utiliser 22 500 kWh de gaz, pour un coût de 2 346 € par an environ (hors abonnement). Un modèle au fioul au rendement de 70% consomme 2 400 litres, soit environ 3 100 €. Une pompe à chaleur au coefficient de performance de 3,5 nécessite 5 142 kWh d'électricité (18 000/3,5) pour délivrer la même quantité de chaleur, soit un coût de 1 131 € au tarif réglementé pour 9 kVA (hors abonnement). Les besoins en énergie varient d'un logement à l'autre: faites appel à un chauffagiste afin d'évaluer au mieux les vôtres. »

7 POMPES À CHALEUR AIR-EAU

	EFFICACITÉ (CHAUFFAGE)	PRODUCTION D'EAU CHAUDE À 35°C	INSTALLATION INITIALE	FACILITÉ D'UTILISATION	APPRECIATION GLOBALE	RADIATEUR A 55 °C	RADIATEUR A 35 °C	Consommation électrique annuelle froid/température chaude	Puissance thermique annuelle froid/température chaude	Bruit (unité ext./int.)	Connectée			
	Climat chaud	Climat tempérée	Climat froid	APPRÉCIATION	BRUIT	NOTICES	IMPACT ENVIRONNEMENTAL (entretien, gaz)	Prix (€)	kW	€	db(A)			
1 ATLANTIC FUJITSU ALFÉA EXTENSA A.I. 8 KW R32	★★★ ★	★ ★★	★ ★★	★★★★	★	★	★★★★	6346	n.p. 6	976 478	7 6	746 324	60/40	-
2 ARISTON NIMBUS PLUS S NET R32	★★★ ★	★ ★★	★ ★★	★★★★	★★	★★	★★★★	5478	12 8 4	2304 1099 389	12 8 5	1850 873 269	56/37	●
3 TOSHIBA ESTIA HWT-801HW-E + HWT-1101XWHT6W-E ⁽²⁾	★★★ ★★	★ ★★	★ ★★	★★★★	■	★★	★★★★	6668	7 8 8	1448 1169 560	n.p.	n.p.	65/40	- ⁽³⁾
4 BOSCH COMPRESS 3400I AWS E 8-S + AWS 10 E	★★	★★	★	★★	★★	★	★★★★	5401	7 7 9	1564 1119 709	7 8 9	1101 874 468	59/45	-
5 PANASONIC AQUAREA WH-MDC07J3E5 ⁽⁴⁾	★★★ ★	★	★	★★	★	★	★★★★	3768	6 7 6	1242 1089 493	7 6 7	1033 633 407	59/n. a.	●
6 PANASONIC AQUAREA WH-UD07JE5 + WH-SDC0709J3E5	★★★ ★	★	★	★★	★★	★	★★★★	4526	6 7 6	1242 1089 493	7 6 7	1033 633 407	59/43	●
7 DAIKIN ALTHERMA 3 R - ERGA08EAV3H + EHBH08EF6V ⁽²⁾	★★★ ★	■	★	★★	★	★	★★★★	5556	6 7 6	1325 1110 465	6 7 6	937 1110 319	62/42	●

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen
 ■ médiocre ■■ mauvais ● oui – non
 n. p.: non précisé. n. a.: non applicable
 (1) Unités intérieure et extérieure. (2) Couplage avec chauffe-eau possible. (3) Connectable avec accessoire à acheter séparément. (4) Monobloc.

PRODUCTION D'EAU CHAUDE À 35°C Cela concerne les logements très bien isolés, neufs ou dotés d'un plancher chauffant.

IMPACT ENVIRONNEMENTAL Notre calcul intègre le type de gaz réfrigérant utilisé, sa quantité et d'éventuelles déperditions lors des opérations de maintenance.

PUISANCE THERMIQUE Les PAC à la puissance thermique faible pour un climat froid embarquent une résistance complémentaire qui chauffe à l'électricité.



Atlantic Fujitsu
ALFÉA EXTENSA A.I. 8 KW R32
6 346 € **12,8/20 | ★★**

Adapté aux régions chaudes et tempérées, cet appareil réversible bi-bloc se montre performant et économique (976 €/an en zone tempérée). Selon l'étiquette énergétique, il n'est pas conseillé pour les climats froids. Mais nous l'avons testé : son efficacité s'avère proche de celle des autres modèles. Ses autres atouts ? Une notice claire et une interface intuitive. Dommage qu'il fasse du bruit : 60 dB à l'extérieur, 40 dB à l'intérieur.



Ariston
NIMBUS PLUS S NET R32
5 478 € **12,8/20 | ★★**

Bi-bloc, réversible et connectée, cette PAC se révèle efficace et sobre (389 € par an) par climat chaud (tests à 7 et 12 °C). Facile à installer, à configurer et à utiliser, elle fait preuve de discrétion. Par contre, elle voit ses performances chuter à 2 °C et peine franchement à chauffer quand l'air extérieur descend à - 7 °C et, surtout, à - 15 °C. Nous ne la recommandons donc pas pour les régions aux hivers rudes.



Toshiba ESTIA HWT-801HW-E + HWT-1101XWHT6W-E
6 668 € **12,7/20 | ★★**

Cette référence, qui peut être reliée à un ballon d'eau chaude, s'en sort bien en zone tempérée et excelle en région chaude. Hélas, son efficacité décline en climat froid et le niveau sonore de son unité extérieure est élevé. Certes, on peut activer un mode silence, mais il dégrade ses performances énergétiques. Une version existe pour un usage avec des radiateurs à 35 °C ou des planchers chauffants.

SMARTPHONES

Vous cherchez un téléphone neuf, performant et solide, mais disposez d'un budget limité ? Voici notre sélection de bons modèles à prix abordable.

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

**De 159
à 499 €**



S'équiper sans se ruiner

Les smartphones haut de gamme d'Apple, Samsung ou Xiaomi, coûtant 1 000 € ou plus, n'ont pas leur place ici. Nos tests successifs prouvent que ces appareils très chers sont aussi les meilleurs. Cette fois, nous avons préféré en sélectionner 15 plus abordables, vendus de 159 à 499 €. Ils n'intègrent ni des écrans ultra haute définition, ni les processeurs les plus puissants, ni d'excellents appareils photos. Mais ils s'avèrent suffisants pour qui ne fait pas la course au dernier cri. Bien sûr, un smartphone à 159 € n'a pas les mêmes capacités qu'un autre à près de 500 €.

À moins de 200 €, écran et vidéos sacrifiés

Dans notre sélection, quatre modèles sont proposés à un prix n'excédant pas 200 €. Vous les retrouverez... tout en bas du tableau. C'est logique, ils n'offrent que les fonctions

essentielles. Leur écran ? Il présente une définition de 720 x 1 600 pixels – autrement dit inférieure à la valeur la plus courante aujourd'hui, soit 1 080 x 2 400 pixels. Les téléphones haut de gamme, comme le Samsung Galaxy S23 Ultra (1 000 €) ou l'iPhone 14 Pro Max d'Apple (1 200 €), affichent des résolutions encore supérieures – respectivement, 1 440 x 3 088 et 1 290 x 2 796. Sachant que la densité de pixels reflète la précision de l'affichage, les photos, les menus et les applications seront moins nets sur des écrans d'entrée de gamme de faible résolution. Ces derniers seront aussi parfois moins éclatants. Néanmoins, la réactivité de la dalle tactile et le zoom, en pinçant l'écran, sont au rendez-vous sur toutes les références figurant dans ce banc d'essai.

En comparaison avec des smartphones approchant les 300 €, l'autre grande différence, ici, est la qualité du capteur photo frontal (qui sert aux selfies) et celle des vidéos. Il faudra accepter des images « bruitées » (granuleuses, parasitées par des défauts de luminosité) et se contenter d'un son médiocre. Nous avons toutefois sélectionné des modèles au moins corrects en ce qui concerne le capteur principal, situé à l'arrière.

Fairphone 5

Coup de chaud sur le smartphone écolo

Fidèle à son credo écolo, Fairphone vient de lancer un nouvel appareil respectueux de la planète, le Fairphone 5. Par rapport au précédent (le 4), il va plus loin encore dans l'utilisation de matériaux valorisés : 64 % d'étain recyclé au lieu de 50 %, 20 % de nickel (vs 6 %), 33 % de zinc (vs 9 %), 37 % de cuivre (vs 2 %) et 69 % de plastique (vs 60 %). Pour la première fois, le fabricant introduit

même du lithium équitable. Ajoutez à cela une garantie de cinq ans (trois ans en plus des deux ans de garantie légale) et une mise à jour logicielle assurée pendant huit ans. De sérieux atouts, d'autant que sa fiche technique laisse augurer de bons résultats en labo. Mais il faudra débourser 699 €, soit plus que pour le Fairphone 4 (649 €). Un budget bien supérieur aux 450 € dépensés, en moyenne, pour un smartphone...



Les points à vérifier

Toutes les références de notre sélection commercialisées à plus de 200 € obtiennent ★★ (entre 12 et 16/20), ce qui les définit comme de bons smartphones malgré leurs éventuelles faiblesses sur certains critères (la localisation GPS, par exemple, ne s'avère pas toujours optimale, car trop lente ou pas assez précise). Au-delà de 14/20, on peut même parler de très bons appareils (les modèles très onéreux sont les seuls à décrocher plus de 16/20, soit ★★★). Ces mobiles n'étant pas forcément des nouveautés, un coup d'œil à la date de la dernière mise à jour de sécurité donne des indications sur le suivi logiciel assuré par le fabricant. Sauf à opter pour l'un des moins chers, la 5G est garantie... mais pas l'étanchéité, qui rassure beaucoup au quotidien (on craint moins la pluie et les verres d'eau renversés!). Dernier point : désormais, les chargeurs ne sont plus forcément livrés dans la boîte. Une dépense supplémentaire à prévoir...♦

Xiaomi REDMI NOTE 12 PRO + 5G
470 €
14,6/20 | ★★

Un bel écran Oled, un bon appareil photo, des vidéos de qualité pour l'image comme pour le son, une autonomie satisfaisante (41h30), un processeur puissant et des haut-parleurs performants : tels sont les principaux points forts de ce smartphone. De plus, il est solide et offre une qualité audio appréciable lors des appels. Cerise sur le gâteau, Xiaomi le livre avec un chargeur rapide permettant de faire le plein en 25 minutes ! Son plus gros défaut ? Son absence d'étanchéité.



LA MIEUX NOTÉE
LA MIEUX NOTÉE

OnePlus NORD CE 3 LITE 5G
299 €
13,5/20 | ★★

Ce modèle à moins de 300 € fait presque jeu égal avec des appareils bien plus chers. Voilà une bonne affaire ! À ce prix, un écran LCD et pas Oled, mais très satisfaisant ; des performances très correctes ; de belles photos avec l'appareil principal ; des vidéos fluides avec, même, un son net (c'est assez rare) ; une qualité audio tout à fait honorable lors des appels ; une autonomie suffisante (41h30)... Bref, un chouette téléphone sans se ruiner.



QUALITÉ / PRIX
QUALITÉ / PRIX

Realme C33
159 €
10,1/20 | ★

Le moins cher de notre sélection occupe la dernière place du classement. Logique, il est moins performant. N'empêche, il reste intéressant si vous avez juste besoin d'un engin simple, sans prétention. Le C33 se révèle même une bonne surprise en photo (★★) : les clichés sont nets, les couleurs, réalistes. Son autonomie, 37h30 avec l'écran réglé en luminosité moyenne, est correcte. Autre bon point, il a résisté à nos épreuves de solidité. Mais n'en attendez pas plus.



Le moins cher

15 SMARTPHONES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	XIAOMI	SAMSUNG	GOOGLE	XIAOMI	SAMSUNG	ONEPLUS	HONOR	MOTOROLA	XIAOMI	XIAOMI	MOTOROLA	XIAOMI	HONOR	NOKIA	REALME	Qualité de l'écran
	REDMI NOTE 12 PRO+ 5G	A54 5G	PIXEL 7A	POCO X5 PRO 5G	GALAXY A34 5G	NORD CE 3 LITE 5G	70	MOTO G73	POCO X5 5G	REDMI NOTE 12 5G	MOTO G23	REDMI 12C	70 LITE	G22	C33	Performances
1	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
2	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
3	★★	★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
4	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
5	★★	★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
7	★★	★★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
8	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
9	★★	★	★★	★★★	★★	■	★★	★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
10	★★	★	★★	★★★	★★	★	★	★	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	Qualité de l'écran
11	★	★	★★	★★	★★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	Qualité de l'écran
12	★★	■	★★	★★	★★	■	★	■	■	■	★	■	■	■	■	Qualité de l'écran
13	★	★	★	★★	★★	■	★	■	■	■	★	■	■	■	■	Qualité de l'écran
14	★	■	★	★★	★★	■	★	■	■	■	★	■	■	■	■	Qualité de l'écran
15	★	■	★	★	★	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Qualité de l'écran
																Note sur 20
																Prix
																€
																Dernière version du système
																Date de la dernière mise à jour de sécurité
																Valeur DAS (2)
																Diagonale de l'écran W/kg
																Pouces
																Pixels
																Chargeur fourni
																Etanchéité
																5G
																Autonomie

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

(1) Relevée en juillet 2023.

(2) Débit d'absorption spécifique (le plus élevé entre tête et corps). Données fabricants.

PERFORMANCES Cette colonne donne le niveau de performance du processeur, qui assure la fluidité de l'affichage ou à l'usage. Un ■ sanctionne un smartphone plus lent.

BATTERIE Nous mesurons l'autonomie selon un cycle d'utilisation reflétant les usages quotidiens (★ : de 24 à 36 h; ★★ : de 36 à 48 h) et le temps nécessaire pour charger la batterie.

DISQUES DURS SSD

Légers, silencieux, rapides et solides, les disques SSD sont pratiques pour sauvegarder ou transporter des fichiers. Nous avons comparé 16 modèles offrant 500 Go de stockage.

— Par CAMILLE GRUHIER avec VINCENT ERPELDING



Stockez en toute confiance

Que vous souhaitiez sauvegarder les documents et les photos conservés dans votre ordinateur ou les emporter pour les copier sur un autre appareil, le disque dur SSD s'impose comme l'unité de stockage parfaite. Précisons qu'il ne s'agit pas de «disques durs» à proprement parler, mais de puces électroniques. L'abus de langage est lié au fait que les SSD remplacent les bons vieux systèmes mécaniques qui, eux, renfermaient un vrai disque et une tête de lecture/écriture⁽¹⁾.

Ces nouveaux boîtiers cumulent les avantages. D'abord, ils sont légers et solides, parce que dénués de composants mécaniques. Ensuite, ils ne chauffent pas et se montrent silencieux, mais également plus économies en énergie que des produits traditionnels. Toutefois, la technologie SSD reste bien plus chère que celle d'un outil classique, malgré des tarifs en baisse ces dernières années. Ainsi, pour 2 To (téraoctets) d'espace, par exemple, comptez environ 180 € avec la première et 70 € avec la seconde.

500 Go, c'est souvent suffisant

Nous avons choisi de tester des modèles d'une capacité plus raisonnable de 500 Go (gigaoctets), soit largement de quoi satisfaire des besoins «familiaux». Cet espace permet de stocker 50 000 photos ou une quinzaine de films en HD. Les écarts de prix sont déroutants: le disque le moins onéreux nous a coûté 8,21 €, et le plus cher, 200 €. Les grands fabricants arrivent, sans surprise, en tête.

Seagate, Kingston, LaCie et les autres offrent du stockage de qualité. Leurs disques «montent» très vite sur l'ordinateur (disponibilité quasi immédiate après branchement; c'est l'objet de la colonne «Temps d'accès en lecture» de notre tableau) et les données sont ensuite rapidement copiées depuis ou vers le PC. En outre, leur équipement est riche (divers types de connecteurs, logiciels fournis, possibilité de protéger le contenu en chiffrant les données, etc.). À l'inverse, les références qui occupent les dernières places du classement affichent de piètres performances.

Les deux SSD affublés de l'évaluation ■ et d'une note globale inférieure ou égale à 6/20 sont même à proscrire, car ils vont jouer avec vos nerfs. Ils exigent 15 fois plus de temps que les meilleurs pour lire des fichiers sur l'ordinateur, et jusqu'à 40 fois plus pour les y copier! Leur qualité de fabrication se révèle aussi moins bonne. Enfin, les produits achetés sur Amazon (le Vansuny) et Boulanger (l'Essentiel B) font un peu mieux, mais leur coût (respectivement, de 47 € et 55 €) s'avère trop élevé au regard des résultats qu'ils ont obtenus. L'idéal? Investir juste un peu plus, 75 €, et s'offrir le Kingston SSD XS2000, le meilleur rapport qualité-prix de notre sélection. ♦

(1) La lecture correspond à l'ouverture et au transfert des fichiers depuis le disque dur. L'écriture consiste à copier des données depuis un support informatique sur le disque.

L'AVIS DE L'EXPERT



VINCENT ERPELDING

Notre spécialiste en stockage informatique

“Notre test de performance est impitoyable”

«Le protocole de test tient compte de nombreux critères, de la longueur du câble fourni au nombre d'interfaces disponibles, et du poids à la qualité de fabrication. Mais ce qui compte le plus dans la note finale est la performance. Et là, notre évaluation est impitoyable! Nous mesurons les taux de transfert en lecture et en écriture de différents «packs» de fichiers plus ou moins volumineux (10 Mo constitués de fichiers de 100 Ko, 1 Go de fichiers de 1 Mo, 50 Go de fichiers de 1 Go, etc.). Nous apprécions aussi le temps nécessaire pour accéder à un fichier de 512 octets et un autre de 1 Mo stockés sur le disque. Les modèles de la première moitié du tableau ne vous décevront pas. »

16 DISQUES DURS SSD

	PERFORMANCES			APPRÉCIATION	FACILITÉ D'UTILISATION	QUALITÉ DE FABRICATION	ENVIRONNEMENT	ÉQUIPEMENT	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX		Capacité annoncée	Chiffrement des données	Longueur câble USB	
	Taux de transfert en lecture	Taux de transfert en écriture	Temps d'accès								€	Go	Poids g			
1 SEAGATE FIRECUDA GAMING SSD	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	17,9	★★★	140	500	139	-	42
2 KINGSTON SSD XS2000	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	16,4	★★★	75	500	28	-	23
3 LACIE RUGGED SSD STHR500800	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	14,5	★★	160	500	127	●	7
4 ASUS ROG STRIX ARION S500	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	14,5	★★	140	500	107	●	35
5 WESTERN DIGITAL MY PASSPORT SSD	★★	★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	14,4	★★	95	500	46	●	9
6 SANDISK EXTREME PORTABLE SSD V2	★★	★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	14,1	★★	105	500	53	●	10
7 G-TECHNOLOGY G-DRIVE R SSD	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★	★★★	14	★★	100	500	89	-	7
8 SEAGATE ONE TOUCH SSD	★	★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	13,9	★★	140	500	43	-	14
9 SONY SL-MG5/ST	★	★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	13,7	★★	200	500	130	-	38
10 SAMSUNG SSD EXTERNE T7	★★	★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	13,6	★★	85	500	68	●	40
11 CRUCIAL X6 PORTABLE SSD	★	■	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	13,4	★★	65	500	40	-	17
12 LEXAR SSD SL200	■	★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	12,1	★★	55	500	42	●	44
13 ESSENTIEL B SSD EXTERNE RÉF. 8010253	■	■	★	■	★★★	★★★	★★★	★★★	★	10,6	★	55	500	37	-	12
14 VANSUNY X4PRO-BLACK-500G-VS-DE ⁽¹⁾	■	■	■■	■	★★★	★★★	★★★	★★★	★	9,3	★	47	500	24	-	15
15 SANS MARQUE M.2 SSD SHL-R320 ⁽²⁾	■■	■■	■■	■■	★★★	★★	★★★	★★	★	6	■	8,21	500	34	-	21
16 SANS MARQUE PORTABLE SSD ⁽²⁾	■■	■■	■■	■■	★★	★★	★★★	★★	★	5,9	■	8,29	500	39	-	21

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non (1) Acheté sur Amazon. (2) Acheté sur Alibaba.



Seagate
FIRECUDA GAMING SSD
140 € **17,9/20 | ★★★**

Voilà le disque SSD le plus lourd (139 g, l'encombrement reste relatif), mais aussi... le plus performant ! Les vitesses de transfert des fichiers, en lecture et en écriture, sont époustouflantes. Seagate vante l'aluminium du boîtier dissipant rapidement la chaleur; de fait, le FireCuda Gaming ne chauffe pas trop quand il est sollicité. Autres bons points, le câble de 42 cm, la faible consommation électrique et la mise en veille automatique après une minute. Dommage qu'on ne puisse pas protéger le contenu.



Kingston
SSD XS2000
75 € **16,4/20 | ★★★**

À peine plus encombrant qu'une clé USB, ce petit disque dur de 28 g affiche d'excellentes performances à prix contenu. La copie de fichiers, sur ou vers l'ordinateur, est ultrarapide, quelle que soit leur taille, et vous accédez à vos documents en quelques dixièmes de secondes. Sont fournis un câble USB de 23 cm et un petit étui en caoutchouc qui protège contre les chocs. Le Kingston SSD XS2000 résiste aussi aux projections d'eau et à la poussière. Même bémol que pour le Seagate FireCuda : il est impossible de chiffrer les données.



Western Digital
MY PASSPORT SSD
95 € **14,4/20 | ★★**

Plus rapide en lecture qu'en écriture (copie de fichiers), le My Passport SSD obtient malgré tout des résultats très corrects. Léger (46 g) et silencieux, il ne chauffe pas lors de l'utilisation. Le disque dur est livré avec un câble USB court (9 cm) mais suffisant. Au bout de 35 petites secondes sans sollicitation, il se mettra en veille. Avantage en sus, la possibilité de protéger ses données en les chiffrant après avoir défini un mot de passe via le logiciel WD Discovery, inclus. On apprécie aussi l'adaptateur USB A vers USB C présent dans la boîte.

LAVE-VAISSELLE

À l'exception d'un modèle, les lave-vaisselle de notre sélection se montrent performants en mode éco. Les critères de choix sont donc ailleurs.

— Par MORGAN BOURVEN avec AISSAM HADDAD



Le mode éco, une évidence

C'est l'une des stars de la cuisine. Le lave-vaisselle s'impose dans 64% des foyers français, selon l'institut Harris Interactive, et ses ventes ne faiblissent pas: 1,6 million d'unités ont été écoulées en 2022, d'après l'institut GfK, un chiffre stable par rapport à 2021. Il faut dire que cet appareil a tout pour plaire: pratique, il nous épargne la corvée de vaisselle et nous fait ainsi gagner plusieurs dizaines d'heures par an. Écologique, il permet d'économiser 70% d'eau (35 litres) par rapport à un lavage à la main, voire davantage si vous nettoyez en laissant couler le robinet en continu.

Une consommation liée au programme

En moyenne, un lave-vaisselle utilise moins de 10 litres par cycle, mais les plus économies de notre sélection descendent à 8 litres (Miele G 7110 SC; Smeg STL252CH), voire à 7 litres (Whirlpool WFO3T133P6.5X). La consommation d'eau varie d'environ 20%, en moyenne, entre les programmes éco et rapide. Toutefois, la différence entre ces deux modes vient surtout de la consommation électrique, inférieure de 30% en éco du fait de températures plus basses. À l'inverse,

le programme intensif s'avère gourmand en électricité et en eau: à l'exception de l'Electrolux EEA47201IX, qui reste sous les 10 litres par cycle, tous les modèles passent ici à 15 litres en moyenne, voire 20 litres pour le Candy et le Rosières, et même 30 litres pour le LG ! Les budgets annuels figurant dans notre tableau, calculés sur 280 cycles, illustrent ces écarts. Bref, vous pouvez adopter le mode éco, d'autant que notre test montre qu'il offre de bonnes performances de lavage sur la majorité des modèles, à l'exception de celui commercialisé par Schneider⁽¹⁾. D'autres critères entrent aussi en ligne de compte. Le niveau sonore, d'abord: cinq références ont été jugées sévèrement (■ ou ■■) par notre jury à cause du bruit de leur moteur et/ou du bras d'aspersion. À éviter si vous avez une cuisine ouverte. Les mieux notés selon notre protocole, ceux qui obtiennent ★★★, plafonnent à 46 dB (A) lors de la phase de nettoyage, ce qui demeure très discret, tandis que le plus mauvais, le Candy, grimpe à 54 dB (A) et écope de ■■.

Facilité d'emploi, poignée, paniers...

Ensuite, il faut prendre en considération la simplicité d'usage. Des différences existent entre les machines et elles rendront leur emploi plus ou moins aisés. Vérifiez la lisibilité des pictogrammes sur le bandeau de commande et manipulez l'appareil. Certaines portes s'ouvrent en un geste; d'autres non. Il arrive que les poignées n'aient pas de prise, soient glissantes ou trop peu profondes. La possibilité de régler la hauteur du panier supérieur (non réalisable sur les Beko de notre comparatif) a également son importance, tout comme la facilité à le faire coulisser. Le casier à couverts reste parfois fixe, et tous les modèles ne proposent pas d'emplacements spécialement destinés aux verres à pied. Autant d'éléments qu'il est utile de vérifier en magasin afin de ne pas vous agacer au quotidien. Ou, pire, de découvrir après coup que vos assiettes sont trop grandes pour votre lave-vaisselle ! ♦

Mercato Les grands groupes à la manœuvre

Le marché de l'électroménager évolue rapidement. Le groupe américain Whirlpool a annoncé, en janvier, la cession de l'essentiel de ses activités en Europe à une nouvelle entité détenue à 75% par le turc Arçelik, propriétaire de la marque Beko. Mal en point depuis la pandémie,

Electrolux aurait été approché, en mai, par son rival chinois Midea – mais selon le magazine économique Bloomberg, la tentative de rachat aurait échoué. En 2018, un autre géant chinois, Haier, s'était offert Candy et Rosières. Et, depuis 2014, le groupe algérien Cevital a réussi à redresser Brandt.

⁽¹⁾ Une marque éditée par Schneider Consumer Group, société française qui s'est spécialisée dans le rachat d'anciens noms comme Schneider, Radiola ou Scholtès, mais qui ne possède pas d'usines.



Miele G 7110 SC
1290 € **14,8/20 | ★★**

Ce pose libre 14 couverts s'avère facile à charger et à utiliser. Préférez le mode éco, bien plus efficace que le programme rapide en lavage, tout en étant l'un des moins énergivores de notre sélection. Pour augmenter les performances de séchage et réduire la consommation électrique, la porte de l'appareil s'entrouvre automatiquement à la fin de chaque cycle. Ce modèle se montre silencieux. Attention, le nettoyage des filtres reste laborieux.



Bosch SMS4HTI49E
680 € **14,4/20 | ★★**

Vendue à un tarif plus raisonnable que la Miele, cette machine est parfaite en lavage tant en mode éco qu'en mode rapide. Pour une 12 couverts, sa consommation d'électricité et d'eau s'avère basse. Elle fait preuve de discrétion et ses tiroirs se manipulent aisément. Par contre, la taille du texte du panneau de contrôle est moyenne, et les symboles ne sont pas très explicites. Le paramétrage reste néanmoins facile. On enlève sans difficulté les filtres pour les décrasser.



Ikea VILLBODA 205.416.48
569 € **13,7/20 | ★★**

Cet intégrable de 15 couverts remplit haut la main sa mission avec le mode éco. En cycle rapide, le lavage s'avère correct et le séchage, meilleur que la moyenne, mais c'est long. On apprécie sa programmation simple et le réglage en hauteur du tiroir supérieur, qui permet de placer des assiettes de 27 cm. Le niveau sonore demeure dans la moyenne. À noter : la porte ne s'ouvre pas d'un seul geste et nécessite un peu de force.

PROGRAMME ÉCO

PROGRAMME RAPIDE

PROG. INTENSIF

FACILITÉ D'EMPLOI

APPÉCIATION GLOBALE

PRIX

15 LAVE-VAISSELLE

7 POSE LIBRE

	Lavage	Séchage	Durée	eau + électricité	Cout annuel	Appréciation		Lavage	Séchage	Durée	eau + électricité	Cout annuel	Appréciation		Bruit	Facilité d'emploi	Appréciation globale	Prix	Notes sur 20	Nombre de couverts	Classe énergétique	
1 Miele G 7110 SC	★★	★★	3h18	44	★★		■	★★	0h57	73	★	74	★★	★★	14,8	★★	1290	B	14			
2 Bosch SMS4HTI49E	★★	★★★	3h35	54	★★		★★	★	0h57	72	★★	77	★★★	★★	14,4	★★	680	E	12			
3 Whirlpool WFO3T133P6.5X	★★	★★★	3h36	66	★★		★★	★★★	1h51	79	★★	92	★★★	★	14	★★	689	D	14			
4 Siemens SN25TI04CE	★★	★★	4h49	37	★★		★★	★★	1h24	65	★★	70	★★★	★★	13,3	★★	1200	A	14			
5 Beko BDF13V70S-13	★★★	★★★	3h39	60	★★		★★	★★	1h29	70	★★	77	■	★	11,8	★	390	E	13			
6 LG DF365FPS	★★	★	3h51	44	★★		■■	★★	1h08	56	■	158	■	★★	11,2	★	899	B	14			
7 Schneider SCDW1542IDBM	★	■■	4h01	60	■		★	■■	1h02	62	■	83	★★	★★	8,2	★	470	D	15			

8 INTÉGRABLES

1 Ikea VILLBODA 205.416.48	★★★	★★	4h15	63	★★	★	★	1h28	75	★	84	★	★★	13,7	★★	569	D	15		
2 Bosch SMI4HCS89E⁽¹⁾	★★	★	4h46	51	★★	★★	■	0h57	74	★	73	★★	★★	13,2	★★	849	D	14		
3 SMEG STL252CH	★★	★★★	4h35	45	★★	■	■	1h08	75	■	88	★	★★	13	★★	930	C	13		
4 Beko BLVI70F	★★	★	3h25	59	★★	★	■	0h59	68	★	84	★	★	12,4	★★	390	E	13		
5 Electrolux EEA47201IX⁽¹⁾	★★	★★	4h02	60	★★	★★	■■	1h	57	★	65	★	★	12,1	★★	700	E	13		
6 Brandt BDF137EB	★★★	★	3h19	60	★★	■■	■	0h56	72	■	91	■	★★	11,8	★	399	E	13		
7 Rosières RDIN2L350PB-47	★★	★	3h46	57	★	★★	■■	1h24	66	★	98	■	★	9,2	★	500	E	13		
8 Candy C13E5LFB-47	★★	★★	3h50	58	★★	★★	■■	1h28	67	★	106	■■	★	9	★	500	E	13		

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) Avec bandeau apparent.

CRÈMES HYDRATANTES

La majorité des crèmes hydratantes remplissent leur office. Mais il en reste encore trop souvent au fond du tube ! Et le suremballage persiste...

— Par FABIENNE MALEYSSON avec GAËLLE LANDRY

L'embarras du choix

Appliquer une crème hydratante est devenu l'un des gestes les plus courants de ce que les magazines féminins appellent la «routine beauté». Selon une étude menée par l'université de Bretagne occidentale à Brest (29), après la toilette matinale du visage, plus des trois quarts des femmes et, plus nouveau, de 20 à 25 % des hommes entre 15 et 40 ans en utilisent une. Ces derniers se sont enfin rendu compte que lorsque la peau tire, en raison de sa constitution ou d'une eau trop calcaire, ces produits émollients l'apaisent en un rien de temps... En prime, ils permettent de ralentir le vieillissement cutané. Cette année, nous n'avons pas déniché la perle rare (pas de ★★, la note maximale, donc), mais la



grande majorité des soins de notre sélection hydratent suffisamment bien. On s'étonne d'ailleurs que deux des trois références les moins efficaces soient de marque Garnier et Yves Rocher, dont l'expertise sur ce critère prépondérant ne devrait pas être prise en défaut.

Suremballage généralisé

Côté environnement, on regrette l'emploi généralisé d'un suremballage. Seule la marque Avril s'en passe: elle se contente de sceller l'ouverture avec un opercule métallique, ce qui suffit à garantir l'intégrité de la crème. Pour le reste, faute d'analyses de cycle de vie précises, difficile de conseiller l'un ou l'autre conditionnement, entre le pot souvent en verre et le tube en plastique. Le verre pèse très lourd, par conséquent son transport affiche un bilan carbone important. D'autant que, comme ce poids est synonyme d'opulence, les fabricants, soucieux de renvoyer cette image, ne recherchent pas la légèreté. En contrepartie, ce matériau se recycle aisément et à l'infini. À l'inverse, le plastique s'avère beaucoup plus léger, mais il engendre des pollutions aussi diverses qu'inquiétantes et n'est pas encore valorisé.

En ce qui concerne la quantité restante en fin d'utilisation, qui est parfois considérable, le contenant en verre prend l'avantage, car on a accès à la dernière trace de crème dans le pot. Même si ce n'est pas idéal du point de vue de la praticité et de l'hygiène, les tubes peuvent en général être coupés afin de collecter le produit au fond. À l'exception de celui de La Roche-Posay, trop rigide: il empêche d'en récupérer 12%. L'Oréal, le titulaire de la marque, qui se targue d'ambitions environnementales, devrait revoir sa conception. ♦

RITUALS Un vert bien pâle

« Prenez soin de la planète et de votre porte-monnaie », propose Rituals sur son site en présentant ses emballages rechargeables. Qui déclinerait une telle offre ? Sauf que la promesse sonne faux. Si le fabricant était aussi soucieux de l'environnement, il ne commercialiserait pas ce contenant démesuré. Faire croire aux clients qu'ils achètent davantage que la quantité réelle est une dérivation répandue dans le secteur cosmétique. Toutefois, quand on joue les marques vertes, l'astuce fait désordre ! Certes, le pot peut être rechargeé, mais quelle proportion des consommateurs s'en donne la peine ? Rituals n'a pas répondu à la question. « Réduire, réutiliser et recycler », clame également le site,

mais cet emballage XXL – plus de trois fois plus gros que celui de L'Occitane, pour la même quantité (photo) – va à l'encontre de l'objectif de diminution des déchets, et il n'est pas recyclable. Quant au porte-monnaie, Rituals ne l'épargne pas non plus: la recharge coûte 27,90 €, au lieu de 30,90 € pour le pot. Si elle avait été retenue dans notre test, elle serait la troisième plus chère, à 558 €/litre.



18 CRÈMES HYDRATANTES POUR LE VISAGE

	EFFICACITÉ HYDRATANTE	QUALITÉS COSMÉTIQUES	COMPOSITION		ENVIRONNEMENT (EMB.)		APPRECIATION	APPRECIATION GLOBALE	PRIX	Conditionnement	Contenance	Prix au litre		
			Indésirables	Substances	Allergènes	ÉTIQUETAGE	non utilisable	Quantité	Ratio emballage/ crème					
1 NUXE CRÈME FRAÎCHE DE BEAUTÉ CRÈME REPULPANTE HYDRATANTE 48 H	★★	★★	-	■	★★	★★★	■■	★	14,9	★★	24,30	Pot 50	486	
2 ELIZA JONES (ACTION) HYALURONIC ACID	★★	★★	-	■	★★	★★★	■■	★	14,8	★★	2,99	Pot 50	60	
3 NIVEA NATURALLY GOOD SOIN DE JOUR ÉCLAT À L'ALOE VERA BIO	★★	★★	-	■■	★★	★★★	■■	★	14,6	★★	5,52	Pot 50	110	
4 L'OCCITANE EN PROVENCE CRÈME CONFORT LÉGÈRE BEURRE DE KARITÉ 5 %	★★	★★	-	■■	★★	★★★	■■	★	14,2	★★	31	Pot 50	620	
5 RITUALS HYDRATING DAY CREAM	★★	★★	-	■■	★	★★★	■■	★	14	★★	30,90	Pot 50	618	
6 AVÈNE HYDRANCE LÉGÈRE ÉMULSION HYDRATANTE	★★	★★★	-	★★★	★★	■■	■■	■■	13,9	★★	12,74	Tube 40	319	
7 LA ROCHE-POSAY HYDRAPHASE HA LÉGÈRE	★★	★★	-	★★★	★★★	■■	■■	■■	13,9	★★	19,09	Tube pompe	50	382
8 N.A.E. CRÈME DE JOUR HYDRATANTE BIO	★★	★★	-	■	★★	■■	■■	■■	13,2	★★	13,90	Tube 50	278	
9 CIEN (LIDL) CRÈME DE JOUR HYDRATATION 24 H + FRAÎCHEUR FPS 6	★★	★★	-	■■	★	■■	■■	■■	13,1	★★	1,96	Tube 50	39	
10 SEPHORA HYA SUPER HYDRATANT JOUR	★★	★★	-	★★★	■	■■	■	■■	12,9	★★	14,99	Tube 50	300	
11 WELEDA FLUIDE HYDRATANT VISAGE 24 H BIO	★★	★★	-	■	★	■■	■■	■■	12,8	★★	14,90	Tube 30	497	
12 LANÇÔME HYDRA ZEN EXTRÊME GEL-CRÈME HYDRATANT ET APAISANT	★★	★★	● ⁽¹⁾	■	★★	★★★	■■	★	11,9	★	44	Pot 50	880	
13 YVES ROCHER HYDRA VÉGÉTAL GEL CRÈME HYDRATATION NON-STOP 48 H	★	★★	● ⁽¹⁾	■	★★★	★★	■■	■	11,6	★	11,99	Pot 50	240	
14 BIOTHERM AQUASOURCE HYALU PLUMP GEL	★★	★★	● ⁽¹⁾	■	★★	★★	■■	★	11,4	★	22,26	Pot 50	445	
15 BIODERMA HYDRABIO GEL-CRÈME	★★	★★★	● ⁽¹⁾ ⁽²⁾	★★★	★	■■	■■	■■	11	★	12,90	Tube pompe	40	323
16 AVRIL CRÈME DÉSALTÉRANTE BIO	★	★★	-	■	★★★	■■	■	■	11	★	8	Tube 50	160	
17 MIXA SOIN RÉHYDRATANT ÉQUILIBRANT	★★	★★	● ⁽¹⁾	★★★	★★	■■	■■	■■	10,8	★	4,39	Tube 50	88	
18 GARNIER VITAMINE C ÉCLAT QUOTIDIEN BIO	★	★★	● ⁽¹⁾	■■	★★	★★★	■■	★	9,2	★	8,65	Pot 50	173	

★★★ très bon ★★ bon
★ moyen ■ médiocre
■■ mauvais ● oui - non
(1) Acide salicylique.
(2) Cyclopentasiloxane.

SUBSTANCES INDÉSIRABLES L'acide salicylique est soupçonné de perturbation endocrinienne; pour le cyclopentasiloxane, l'affaire est quasi entendue, et pourtant, un tiers des références en contient encore.

QUANTITÉ NON UTILISABLE 22% de produit reste au fond du tube Chez Cien (Lidl) et Weleda (pas très cohérent avec l'affichage écolo de ce dernier) et 28% chez Mixa: on atteint des sommets!

Nuxe CRÈME FRAÎCHE DE BEAUTÉ 24,30 € 14,9/20 | ★★

Une bonne capacité d'hydratation pour cette crème, dont la texture, la pénétration et la sensation de douceur laissée sur la peau ont beaucoup plu à nos panélistes. Le parfum, très présent, pourvoyeur de trois allergènes, a conquis certains utilisateurs et en a dérangé d'autres. Par ailleurs, le produit coûte cher, conséquence d'un positionnement plutôt haut de gamme.



Eliza Jones HYALURONIC ACID 2,99 € 14,8/20 | ★★

Pour un prix défiant toute concurrence, cette référence commercialisée par l'enseigne de hard-discount Action obtient de très bons résultats. Formulée avec de l'acide hyaluronique, un ingrédient couramment employé en raison de ses vertus hydratantes, elle remplit bien son office et recueille des commentaires enthousiastes. Trois allergènes à déplorer cependant.



Avène HYDRANCE LÉGÈRE 12,74 € 13,9/20 | ★★

Avis aux personnes ayant un terrain allergique: ce soin, qui hydrate tout à fait correctement, décroche la meilleure note des références sans allergènes, et c'est l'un des deux les plus appréciés pour ses qualités cosmétiques... Texture agréable et non collante, rapidité d'absorption et odeur jugée séduisante expliquent ce bon classement.



SÈCHE-LINGE

Les 15 modèles testés, à condensation avec pompe à chaleur, affichent tous des performances convenables.

Ça tourne pas mal

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **NADÈGE MAZERY**

Les notes globales des 15 références de ce test, plutôt bonnes, cachent des performances hétérogènes. La plupart sèchent convenablement le linge, avec une précision correcte (sauf les Miele, aux programmes trop courts), toutefois les durées des cycles s'avèrent globalement longues, voire interminables. De plus, les appareils sont tous bruyants. Côté consommation d'énergie, les progrès se confirment, avec des machines dotées de condenseurs efficaces: la facture d'électricité annuelle s'établit entre 33 € (Miele TEF765 WP) et 61 € (Beko DH10412CX0S). Pour autant, ces différences ne suffisent pas à compenser les écarts de prix à l'achat. En outre, la facilité d'emploi et les notices ne donnent pas toutes satisfaction. ♦



Electrolux EW7H4963SP 699 €

14,3/20 | ★★

Très bonne précision des programmes coton et synthétique, probablement grâce à une rotation alternée du tambour qui permet une meilleure homogénéité du séchage. Malgré des cycles qui durent longtemps, la consommation électrique demeure parmi les plus faibles du test. Cet appareil est facile à utiliser, excepté le maniement de la porte, un peu contraint.



Bosch WQG245AOFR 1059 €

13,8/20 | ★★

Un des principaux avantages de ce modèle ? Un mode coton efficace. Les résultats sont bons également pour le synthétique, avec des durées de cycles acceptables. Son autre point fort : le condenseur autonettoyant. Il est facile d'usage, sauf le nettoyage du filtre à peluches, et la consommation électrique reste maîtrisée. Par contre, ce sèche-linge fait un peu de bruit.



15 SÈCHE-LINGE

	DURÉE DE SÉCHAGE	HOMOGÉNÉITÉ DE SÉCHAGE	PRÉCISION DU SÉCHAGE	FROISSEMENT DU LINGE (synthétique)	DU CONDENSEUR	EFFICACITÉ ELECTRIQUE	CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	NIVEAU SONORE	FACILITÉ D'EMPLOI	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20		PRIX	Classe énergétique	Capacité max. coton kg	Capacité max. synthétique kg	Pays d'origine
											Prix	€					
1 ELECTROLUX EW7H4963SP	★	★★	★★★	★	★	★★★	★	★★	★★	14,3	★★	699	A++	9	4	Pologne	
2 ELECTROLUX EW7H3254SP	■	★★	★★★	★	★★	★★★	★	★★	★★	14,3	★★	750	A+++	8	4	Pologne	
3 BOSCH WQG245AOFR ⁽¹⁾	★	★★	★★	★	★★★	★★	★	★★	★★	13,8	★★	1059	A++	9	3,5	Pologne	
4 SAMSUNG DV90BB5245AW	★	★★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★	★	13,5	★★	1100	A+++	9	4	Chine	
5 MIELE TEF765WP	★	■	★	★	★★★	★★★	★★★	★	★★	13,4	★★	1400	A+++	8	4	Allemagne	
6 IKEA UDDARP 405.279.86	■	★★★	★★★	★	★★★	★★	★	★	■	13,3	★★	659	A++	8	4	Pologne	
7 THOMSON THTD10HP	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	■	■	12,8	★★	680	A+++	10	4	Chine	
8 HISENSE DHQA902U	■	★★	★★	★★	★★	★★	★★	■	★	12,7	★★	699	A++	9	4,5	Chine	
9 LG RH8D13WH	★	★★	★★	★	★★★	★★	■	■	■	12,7	★★	699	A++	8	4	Turquie	
10 SIEMENS WT45HV15FR	■	★★	★★	★★	★	★★	★	★	★	12,7	★★	750	A++	8	3,5	Pologne	
11 BEKO DH10412CX0S	■	★★★	★★★	★	★	★★	★	★	★	12,4	★★	670	A++	10	4	Turquie	
12 MIELE TCC220WP	★	■	★	★	★★★	★★★	★★★	★	★★	12,4	★★	1211	A++	8	4	Allemagne	
13 BEKO B3T4823WW	■	★★	★★★	■	★	★★	★★	★	★	12,4	★★	649	A++	8	4	Turquie	
14 SAMSUNG DV80TA220AE	■■	★	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★	12,3	★★	900	A+++	8	4	Chine	
15 LISTO SLHP7-L4B	■	★★	★★★	★	★	★★	★★	★	■	12,2	★★	379	A++	7	3,5	Turquie	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais (1) Avec condenseur autonettoyant.



TESTÉ ailleurs

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

Suisse DEUX STARS AU PILORI

Voilà un test au vitriol de nos confères de **Bon à savoir**, qui ont évalué huit trottinettes électriques : « Aucun des engins de l'échantillon n'obtient une bonne note. » Deux stars du marché, la Xiaomi Mi 1S et la Micro Merlin X4, sont même jugées « insatisfaisantes ». La première pour son manque de stabilité, la seconde pour ses freins défectueux.



Belgique UN RÉSULTAT... TRANCHÉ

Kai se présente comme le numéro 1 du couteau de cuisine japonais ; autant dire que le banc d'essai de **Test Achats** va lui rester en travers de la gorge ! Avec une note de 43/100, sa référence arrive en 15^e position sur... 15. En cause,

ses piétres performances de coupe et son émoussement rapide.



Australie DES PARCS BÉBÉS À ÉVITER

Nos homologues de **Choice** prouvent que l'on a raison de se méfier de tout, et même de simples parcs pour bébés. Sur 25 modèles jugés, 8 ne passent pas les « tests élémentaires de sécurité » (pièces détachables, risques d'étranglement, etc.). Ces modèles ne sont pas vendus en France (ouf !), si ce n'est le Gupamiga (photo), repéré sur Amazon.



Pays-Bas UNE BOUILLOIRE SANS SE RUINER



L'automne arrive, et avec lui les bonnes tisanes... Si le temps est venu de changer votre bouilloire, pensez à la Philips HD9350/90, à 35 €. Les experts de **Consumentenbond** la recommandent pour son excellent rapport qualité-prix. Un bémol cependant : amateurs de thé, vous ne pourrez pas choisir la température souhaitée.

Italie PAS CHÈRE, LA PIZZA

Vous cherchez la pizza la moins chère d'Italie ? Rendez-vous à Pescara, sur les bords de la mer Adriatique. Elle y coûte 8,84 € en moyenne. À Rome, c'est 10,10 € ; comptez 11,28 € à Bologne, 12,53 € à Milan, autant à Venise et 13,43 € à Macerata, en Italie centrale. Merci pour l'info, **Altroconsumo** !



YES BRAZIL/STOCK

LABO QC

QUE CHOISIR Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



FOURS À MICRO-ONDES

Samsung et Whirlpool proposent de nombreux modèles encastrables ou en pose libre, mais De Dietrich, Electrolux et Siemens n'ont pas dit leur dernier mot ! **166 appareils étudiés**



TÉLÉVISEURS

Une cinquantaine de nouveaux écrans ont été testés depuis la dernière mise à jour : diagonale de 50 à 65 pouces, avec une dalle LCD ou Oled...

298 références au programme



VÉLOS ÉLECTRIQUES

Nos essais portent sur les finitions, le freinage, le confort et l'autonomie de cycles vendus entre 800 et 3 000 €.

45 deux-roues décortiqués



LAVE-LINGE

Votre lave-linge a lâché et il est irréparable ? Choisissez parmi les modèles top et frontaux de notre sélection celui qui vous conviendra.

106 machines comparées

QUE CHOISIR Plus de 210 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



TÉLÉPHONIE

Le début de la fin pour le réseau cuivre

À partir de 2030, plus aucun accès au téléphone et à Internet ne devrait passer par des câbles en cuivre. Pour réussir ce pari, Orange s'est lancé dans un grand programme de démantèlement. Un chantier à risque, qui n'est pas sans soulever des craintes.

— Par CYRIL BROSSET

C'est le chantier de la décennie, celui qui fera définitivement entrer les télécommunications françaises dans le XXI^e siècle. Après plus de 50 ans de bons et loyaux services, le réseau cuivre d'Orange disparaîtra en 2030; tel est l'objectif de l'opérateur. D'ici là, tous les foyers, les entreprises et les administrations seront tenus de faire raccorder leurs systèmes de téléphonie et d'accès à Internet à la fibre optique, ou de choisir une solution alternative. Démanteler le cuivre est depuis longtemps une évidence pour l'ensemble du secteur. Il faut dire qu'entretenir ce réseau vieillissant coûte cher à Orange, son propriétaire, qui rencontre de plus en plus de difficultés à trouver les pièces de rechange et à maintenir les compétences de ses techniciens. Cette extinction est d'autant plus inéluctable que le nombre de ses utilisateurs ne cesse de baisser, et que la fibre optique se déploie à vitesse grand V. Plus performante et moins énergivore, elle devrait être disponible sur l'ensemble du territoire d'ici à la fin 2025. Laisser cohabiter indéfiniment ces deux infrastructures constituerait un non-sens économique et écologique.

Afin de mener à bien la suppression du cuivre dans tout le pays, Orange a concocté un plan que l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) a validé. Il prévoit l'arrêt de ce réseau entre 2023 et 2030, avec une montée en charge progressive. Une première étape, dite

«de transition», a été lancée en début d'année; l'opérateur pourrait de cette façon se préparer au mieux à cet événement d'envergure. Au total, 162 communes – dont Vanves (Hauts-de-Seine), Saint-Leu de La Réunion et quelques quartiers de Rennes (Ille-et-Vilaine) – ont été sélectionnées pour être les premières à migrer. Dans ces agglomérations, le réseau cuivre cessera définitivement de fonctionner en janvier 2025. Un deuxième lot d'environ 800 à 900 localités est en train d'être défini; la fermeture y interviendra un an plus tard, en janvier 2026. S'ensuivra alors une phase dite «industrielle» pendant laquelle un nombre toujours plus élevé de villes basculera tous les ans. Fin 2030, le réseau cuivre devrait avoir été désactivé dans la totalité des 35 000 communes françaises.

Les expérimentations effectuées ont été concluantes

En fait, le chantier a déjà débuté. En effet, depuis plusieurs années, en prévision de cette échéance, la plupart des opérateurs ne commercialisent plus l'ADSL dans les zones où la fibre est disponible, et les immeubles neufs ne sont plus équipés de cuivre. Surtout, dès 2020, Orange a procédé à une série d'expérimentations, d'abord dans la petite ville de Lévis-Saint-Nom (Yvelines), puis dans six autres communes d'Île-de-France, du Nord et des Ardennes. «Si ces tests grandeur nature se sont globalement bien déroulés, nous en avons tiré plusieurs enseignements qui nous permettront d'améliorer le processus, notamment ce qui touche à l'implication des différents acteurs et à la communication», explique Muriel Germa, la directrice du pilotage de l'infrastructure cuivre chez Orange. «Je m'attendais à ce que cette période soit très stressante mais, finalement, ça s'est plutôt bien passé, confirme Alexandra >>>

Une première étape prévoit la migration vers la fibre optique dans 162 communes d'ici au mois de janvier 2025



Ces techniciens Orange retirent des conduites souterraines 160 m de câble, pourvu de 900 paires de cuivre.

FONTENAY-AUX-ROSES (92) Les derniers jours du réseau cuivre

En ce matin de juillet, cinq techniciens s'affairent autour d'une chambre de tirage sur un trottoir de Fontenay-aux-Roses, dans les Hauts-de-Seine. Dépêchés par Orange, ils ont pour mission d'extirper un câble de 160 mètres contenant pas moins de 900 paires de cuivre, qu'une autre équipe a préalablement débranché. Alors que deux d'entre eux le font glisser à l'extérieur, un troisième le cisaille tous les 2 mètres. Les deux autres hommes prennent les tronçons ainsi formés et les déposent dans un camion. Une trentaine de minutes auront suffi à le retirer, mais il faudra plusieurs jours avant de venir à bout des 1000 mètres de câble qu'Orange a prévu d'enlever sur la commune. Ces opérations dites

de « retassage », l'opérateur en réalise depuis des années, y compris dans les zones où l'arrêt du cuivre n'est pas encore acté, comme c'est le cas à Fontenay-aux-Roses. En raison de la baisse du nombre des abonnés ADSL, beaucoup de paires de cuivre deviennent inutilisées. Lorsque c'est possible, Orange regroupe les clients restants sur les câbles les plus récents et supprime les anciens, dont plus personne ne se sert. Grâce à cela, de l'espace est libéré dans les conduites souterraines – ce qui permet, le cas échéant, d'y faire passer d'autres éléments, notamment de la fibre optique. Avec la fermeture annoncée du réseau cuivre, ces interventions se multiplieront partout en France dans les années qui viennent.

Dans
votre
commune

Un adieu en trois temps

L'arrêt du cuivre dans chacune des 35 000 communes françaises se déroulera ainsi :



Solliciter la création d'une ligne cuivre et souscrire à un abonnement ADSL ou téléphonie via le cuivre n'est plus possible.
Le passage à une autre technologie (fibre...) s'impose en cas de changement d'opérateur ou d'emménagement.

Afin d'informer les habitants de la future fermeture technique et de les inciter à opter pour une autre technologie, une campagne est lancée.
Affichage, permanences, réunions publiques... tout est mis en œuvre pour toucher les particuliers. En outre, chaque opérateur contacte ses clients.

L'ensemble du réseau cuivre ferme progressivement, ville après ville.
Plus aucun accès ADSL ou à la téléphonie classique ne fonctionnera après fin 2030, mais le raccordement à Internet restera possible via une autre solution technique (fibre...).

Pour savoir quand l'arrêt du cuivre est prévu dans votre commune : Reseaux.orange.fr/nos-reseaux/modernisation-des-reseaux/evolution-de-la-telephonie-fixe-et-internet.

>>> Rosetti, la maire de Voisins-le-Bretonneux (Yvelines), l'une des localités concernées. *Tous nos concitoyens ont été reliés à la fibre sans être confrontés à de réels soucis.*» Certes, ici ou là, il y a bien eu quelques petits accrocs. Il a parfois fallu redoubler d'efforts pour convaincre des personnes âgées qu'elles étaient obligées de faire installer la fibre à leur domicile si elles ne voulaient pas que leur ligne téléphonique soit coupée. Des habitants ont aussi rechigné à effectuer les travaux nécessaires au passage du câble sur leur propriété. Ces cas particuliers s'avèrent toutefois marginaux.

Les problèmes les plus nombreux ont été provoqués par les raccordements eux-mêmes. «*Il est arrivé que des gens viennent en mairie car leur opérateur et Losange, l'organisme qui opère le déploiement de la fibre sur notre territoire, se renvoient la balle*, se souvient un élu de Vrigne-aux-Bois, dans les Ardennes. *Or, nous n'avions aucun moyen de les aider, si ce n'était de transférer leur signalement à l'interlocuteur dédié mis à notre disposition par chaque opérateur.*» «*Certains résidents ont dû attendre plusieurs mois avant d'obtenir la fibre. Pour l'un d'eux, cela a pris deux ans ! La commune a même réalisé des travaux de voirie, alors que ce n'était pas son rôle, afin que les administrés ne soient pas pénalisés*», raconte le responsable de l'informatique du village voisin de Vivier-au-Court. Néanmoins, ces dysfonctionnements sont restés rares et le réseau cuivre a pu être supprimé à temps. Sera-ce toujours

le cas à l'avenir ? Car entre «éteindre» le réseau cuivre de quelques localités et procéder à sa fermeture dans des millions de foyers simultanément, il y a un sacré pas !

Ça risque de coincer

«*Les communes ayant accepté de participer aux expérimentations ont été chouchoutées*, admet Ariel Turpin, le délégué général d'Avicca, une association regroupant des collectivités locales s'intéressant au numérique. *Des moyens humains et financiers non négligeables ont été alloués par les opérateurs et par les groupements chargés de déployer la fibre dans les régions, afin que tout se passe au mieux. Il n'est pas du tout certain que l'investissement puisse rester aussi fort dès lors que le rythme des fermetures s'accélérera...*» De fait, à chaque fois, Orange, SFR et consorts ont envoyé des lettres à l'ensemble de leurs abonnés, appelé ceux qui ne donnaient pas signe de vie pour les exhorter à se relier à la fibre et participé à des réunions publiques d'information, le tout en répondant aux demandes des habitants inquiets et aux requêtes des élus. Pas sûr que la même attention soit accordée quand la suppression du cuivre touchera des millions de ménages... En outre, les villes concernées étaient déjà presque entièrement fibrées avant même le lancement de l'opération, et toutes les équipes municipales étaient volontaires et impliquées, ce qui ne sera pas forcément le cas partout.

Les opérateurs devront aussi réussir à persuader les quelque 10% de particuliers réfractaires à la fibre. Et cela ne s'annonce pas une mince affaire. «*Les expérimentations ont montré que nos >>>*

VOS QUESTIONS

Nos réponses

SUIS-JE CONCERNÉ PAR L'ARRÊT DU RÉSEAU CUIVRE ?

Si vous êtes déjà abonné à la fibre optique, vous n'avez aucune démarche à effectuer. En revanche, dans le cas où vous avez souscrit un abonnement internet ADSL ou que votre téléphone fixe est branché sur la prise murale (prise T), vous devez réagir.

QUE DOIS-JE FAIRE ?

Rapprochez-vous de votre opérateur, il vous aidera à trouver la meilleure solution pour vous. Concrètement, si la fibre passe dans votre quartier et que votre habitation est raccordable, un technicien viendra à votre domicile procéder au raccordement. Un câble sera tiré depuis la rue et un boîtier, installé à l'intérieur du logement. Si vous aviez un abonnement ADSL, vous risquez de devoir changer de box. Dans certains cas, des travaux d'ingénierie peuvent allonger les délais.

QUAND ME SIGNALER ?

En théorie, le plus tôt est le mieux, même quand la date de fermeture du réseau cuivre dans votre commune n'est pas encore connue. Néanmoins,

dans les zones où la fibre optique pose problème, il peut être judicieux d'attendre que les soucis soient résolus avant de demander à y être relié... Pour savoir ce qu'il en est, renseignez-vous auprès de votre mairie ou sollicitez vos voisins déjà raccordés afin qu'ils vous fassent part de leur expérience.

AUJOURD'HUI, JE N'AI QUE LE TÉLÉPHONE. SERAI-JE OBLIGÉ D'OPTER POUR UN FORFAIT INTERNET ?

Non. Une fois que vous aurez fait installer la fibre optique, votre opérateur vous délivrera un boîtier (box) sur lequel brancher votre téléphone. Rien ne vous oblige à prendre un forfait internet; vous pourrez conserver un abonnement «téléphonie seule» (s'il est proposé).

PUIS-JE EN PROFITER POUR CHANGER D'OPÉRATEUR ?

Tout à fait. Il vous suffit de contacter celui de votre choix. C'est alors lui qui viendra poser la fibre chez vous et vous procurera l'équipement nécessaire. En principe, votre ancien abonnement devrait être résilié

automatiquement; n'oubliez pas, néanmoins, de renvoyer le matériel qui vous avait été fourni.

QUE SE PASSERA-T-IL SI JE NE FAIS RIEN ?

Une fois le réseau de cuivre fermé, vous ne pourrez plus ni téléphoner ni accéder à Internet. Votre abonnement au cuivre sera automatiquement annulé. Lancer des démarches pour passer à une autre solution restera possible, mais vous vivrez quelques jours (ou plus) sans connexion.

CE BASCULEMENT EST-IL PAYANT ?

Non. Le raccordement à la fibre est gratuit. Cependant, des frais annexes ne sont pas à exclure: travaux d'ingénierie sur le domaine privé, nécessité d'acheter un autre téléphone fixe, etc. Par ailleurs, le nouvel abonnement peut coûter un peu plus cher que l'ancien.

N'AI-JE PAS D'AUTRE CHOIX QUE DE PASSER À LA FIBRE ?

Ce qui est sûr, c'est que l'ADSL ne fonctionnera plus. Vous aurez encore le loisir de choisir une technologie alternative, telle que le câble, la 4G fixe ou le satellite (ce sera même nécessaire pour certains), mais ces solutions n'offrent pas autant de confort que la fibre.

TÉLÉASSISTANCE, ALARME... MES SERVICES ANNEXES CONTINUERONT-ILS À FONCTIONNER ?

Pour l'heure, avec ce genre d'installation, aucun problème ne semble avoir été détecté. Pour autant, rapprochez-vous de la société qui vous a vendu ou installé le système, afin de vérifier que votre nouveau matériel est bien compatible avec la fibre.



Si vous n'avez que le téléphone, votre opérateur vous fournira une box sur laquelle le brancher une fois la fibre installée.



Certains raccordements à la fibre vont donner du fil à retordre aux équipes, et nécessiteront parfois des travaux d'ingénierie payants.

>>> clients sont tellement sollicités par téléphone et par courrier que nous avons nous-mêmes un mal fou à les joindre, souligne l'un d'eux. Et lorsque l'on y parvient, il reste encore à les convaincre qu'ils doivent modifier leur installation.» Une bonne communication est essentielle au succès de la démarche. «Nous collaborons avec les opérateurs et les associations d'élus afin de créer des supports d'information fiables et objectifs. Mais leur diffusion dépend du bon vouloir de chacun. Par exemple, à l'occasion des expérimentations, la région Grand Est a édité ses propres documents. Rien ne dit qu'elle aura les moyens de faire de même sur l'ensemble de son territoire», s'inquiète Ariel Turpin.

Des professionnels en excès de confiance

Opérateurs et associations militent pour que l'État organise une grande campagne de communication nationale lorsque la fermeture sera imminente sur la majorité du territoire. Mais, pour l'heure, rien n'est prévu. En parallèle, il conviendra

aussi d'achever le déploiement de la fibre optique dans tout le pays. Or, si plus de 80% des locaux sont d'ores et déjà raccordables, les opérateurs ont eu tendance, jusqu'à présent, à privilégier les sites les plus faciles à couvrir. Résultat: en divers endroits, des habitations isolées ont été «oubliées», et des zones exigeant de gros travaux de voirie (creusement de tranchées, ajout de poteaux, etc.) ont été délaissées. Il faudra bien venir un jour à bout de ces «raccordements complexes». Le pire? Même là où la fibre a déjà été posée, la situation est loin d'être irréprochable. Un peu partout, des réseaux ont été mal conçus, des équipements sous-dimensionnés, des armoires de rue, abîmées, avec comme conséquences des difficultés à relier certains clients et des connexions subitement interrompues. Face à ces craintes, les opérateurs se veulent toutefois rassurants. Ils promettent que les mesures qu'ils ont prises ces derniers mois, telles que la certification des techniciens travaillant sur le terrain, l'encadrement de la sous-traitance ou le renforcement du contrôle des interventions, finiront par payer. Et que la qualité des réseaux s'améliorera. Ils indiquent en outre avoir commencé à réparer les matériels défaillants et se montrent confiants sur le fait qu'ils trouveront, avec les pouvoirs publics, un accord pour partager le financement des raccordements complexes. Certes, la date de la disparition du cuivre approchant, cela devrait inciter tout le monde à mettre les bouchées doubles, mais rien ne garantit que l'ensemble des problèmes sera résolu à temps...

Pour lever nos derniers doutes, les opérateurs n'hésitent pas à évoquer le passage à la télévision numérique terrestre (TNT) en 2005 qui, après une période de flou et d'incertitudes, s'était finalement déroulé sans trop d'encombres. Sauf qu'à l'époque, il suffisait aux foyers d'acheter un décodeur ou un nouveau téléviseur, et qu'un seul organisme s'occupait des antennes... Le déploiement de la fibre, lui, s'avère bien plus délicat. Non seulement il fait entrer en jeu une multitude de professionnels qui, eux-mêmes, recourent à de nombreux sous-traitants mais, en plus, les enjeux concurrentiels sont tels qu'ils poussent les acteurs à limiter les coûts. Sans compter que chaque raccordement nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du client et sur les équipements extérieurs. De quoi multiplier les risques de couacs! ♦

RACCORDEMENT FIBRE Gare aux arnaques !

Nul doute que la fermeture du réseau cuivre va attiser l'appétit d'escrocs de tous poils. D'aucuns tenteront probablement de faire croire à leurs proies qu'elles doivent verser de l'argent si elles ne veulent pas voir leur ligne téléphonique coupée. On peut aussi imaginer que d'anciens techniciens véreux désactiveront délibérément la fibre de certains clients avant de leur proposer de la remettre immédiatement en état... moyennant

un paiement en liquide, etc. Alors, plus que jamais, méfiez-vous des faux démarcheurs à domicile ou par téléphone qui chercheront à profiter de la situation en vous dupant. Rappelez-vous: même si certains frais ne sont pas à exclure, le basculement vers la fibre s'avère 100% gratuit dans la grande majorité des cas. Au moindre doute, contactez votre opérateur ou renseignez-vous auprès de votre mairie.

SE NOURRIR DEMAIN

2^e
volet

Grâce à l'aéropomie ?

Face aux pénuries d'eau et à la toxicité des pesticides, la solution serait-elle de faire pousser les plantes dans les airs ?

— Par **ELSA ABDOUN** - Photos **TUCUMAN**

On s'était à peine habitué aux tomates bretonnes plantées dans de la laine de roche que voici déjà les légumes poussant racines à l'air ! Nul besoin de visiter un centre de recherche de la Nasa pour en trouver, il suffit de se rendre à quelques kilomètres d'Orléans (45), dans une serre d'apparence banale. Ici, le groupe LSDH, propriétaire de la marque Les Crudit'ettes (salades et crudités «prêtes à manger»), cultive depuis le début de l'année, sur 7 000 m², des herbes aromatiques en aéropomie mobile automatisée. Une dénomination savante pour une technologie dernier cri : seule une autre serre de ce type existe actuellement, au Koweït.

Les plantes deviennent mobiles !

À l'intérieur, le spectacle est stupéfiant. Des brins de ciboulette se succèdent à perte de vue, alignés sur des grilles fixées à un mètre et demi de hauteur, et leurs racines flottant dans l'obscurité. Un appareil circulant au ras du sol les asperge régulièrement d'eau et de nutriments. Notre visite connaît son apogée quand des milliers de ces herbes aromatiques se mettent brusquement à glisser le long de rails, comme des pizzas surgelées sur les tapis roulants d'une usine. Les plantes, prêtes à partir en salle de coupe, finiront bientôt dans de petites barquettes en plastique vendues dans les rayons frais des supermarchés.

Combien LSDH a-t-il investi dans cette serre ultratechnologique ? L'industriel préfère le taire. Quelle que soit la somme, sa directrice marketing et innovation semble convaincue du bien-fondé de la dépense : «*En culture hors-sol, les rendements s'avèrent plus élevés parce que les plantes sont protégées des ravageurs, des maladies... En plus, on évite l'usage de pesticides*», indique Géraldine Collet. Une bonne nouvelle pour la planète, la santé mais aussi l'entreprise, qui fait des économies et valorise ses produits avec un label «zéro pesticide». «*On consomme, en outre, 97% moins d'eau qu'une culture équivalente en pleine terre*», précise-t-elle. Un avantage considérable au vu du risque croissant de sécheresses et de restrictions d'eau associées.

>>>



En aéropomie, les racines des plantes flottent à l'air libre, et sont régulièrement aspergées d'eau et de minéraux.



>>> Cette économie, dont l'ordre de grandeur est jugé crédible par Christine Aubry, agronome à l'Institut national de la recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), s'explique très simplement: en hors-sol, pas une gouttelette d'eau ne se perd, puisque celle qui n'est pas absorbée par les végétaux retombe dans des bacs afin d'être réutilisée. Par ailleurs, «la découpe s'effectue désormais à hauteur d'humain, et non plus au ras du sol, ce qui est plus confortable pour les travailleurs agricoles», poursuit Géraldine Collet. Quant au choix de l'aéroponie plutôt que du hors-sol «classique» (les racines plantées dans un substrat artificiel), il affiche plusieurs atouts. «Certains végétaux, tels que les herbes aromatiques et les salades, ont une meilleure croissance car leurs racines sont mieux oxygénées», pointe Armel Collon, le directeur de cette nouvelle serre. «Les plantes devenant mobiles, il est possible de densifier les cultures puisqu'il n'est plus nécessaire de prévoir des travées qui permettent le passage des travailleurs agricoles», ajoute Géraldine Collet.

Au total, 70 tonnes de persil, basilic, menthe, coriandre, aneth et ciboulette devraient sortir de cette serre chaque année. LSDH espère bientôt produire aussi des salades (comme le fait déjà Green Life au Koweït), et teste cette technologie pour la culture du chou kale, du pak choï (ou «chou chinois»), de l'épinard ou du haricot vert. «Mis à part les légumes racines et les fruits qui poussent dans des arbres, la plupart du maraîchage peut, en théorie, être réalisé de cette manière», affirme Bernhard Baumgartner, directeur commercial chez CleanGreens, une société suisse, leader mondial de la construction de serres en aéroponie mobile automatisée. Alors que la France compte déjà près de 2000 hectares de tomates, fraises, concombres, aubergines et poivrons hors-sol, consommera-t-on donc à l'avenir toujours plus de fruits et légumes n'ayant jamais touché terre? «On n'a pas d'autre option dès lors que l'on veut produire

localement, dans un contexte de baisse constante du nombre de maraîchers et de multiplication des aléas climatiques», répond Géraldine Collet.

Des avantages contestés

Tout le monde ne partage pas cet avis, loin de là. «Il n'y aurait pas de moins en moins de maraîchers si on acceptait de payer le vrai prix des aliments, et si l'État ne subventionnait pas autant cette agriculture industrielle qui nous concurrence», réagit Sylvie Colas, maraîchère bio et secrétaire nationale de la Confédération paysanne, le troisième syndicat agricole du pays, classé à gauche. De son côté, Christine Aubry (Inrae) juge que «ces technologies ne sont absolument pas indispensables», et que «produire localement assez de fruits et légumes pour tous les Français uniquement avec des fermes maraîchères en pleine terre, même bios, serait tout à fait envisageable». Nicolas Tonnet, expert sur les questions d'énergie et d'innovation en agriculture à l'Agence de la transition écologique (Ademe), confirme:

«Fruits et légumes nécessitent relativement peu de surfaces, par rapport à la viande et aux céréales. Par conséquent, ce n'est pas là que se situe l'enjeu de l'autosuffisance alimentaire.»

À leurs yeux, les aléas climatiques ne sont pas non plus un argument suffisant. «Aujourd'hui, une grande majorité des structures de maraîchage, qu'elles soient petites, moyennes ou grosses, disposent d'abris qui jouent déjà un rôle de tampon, souligne Christine Aubry. Et l'on peut espérer qu'en France, des événements extrêmes n'arrivent pas sur tout le territoire au même moment. La question serait alors d'être beaucoup plus agile sur le basculement des sources d'approvisionnement.» Quant aux économies d'eau permises par la culture hors-sol, «elles sont,

Remplacer les importations par avion par une production locale dans des serres chauffées n'est pas la seule option



LES CRUDETTES

bien sûr, intéressantes. Mais ce bénéfice est à mettre en regard des nombreux inconvénients que présentent par ailleurs ces systèmes», tempère Nicolas Tonnet. La consommation d'énergie est le premier d'entre eux. L'aéroponie requiert l'usage de machines, lesquelles tournent à plein régime car ces infrastructures, très chères, doivent produire toute l'année à des rendements maximaux pour atteindre la rentabilité. Cela exige donc de chauffer, d'éclairer, etc. Certes, il est possible que l'énergie utilisée provienne, partiellement ou totalement, de sources décarbonées. C'est le cas chez LSDH, qui récupère la chaleur émise par une usine à proximité, et prévoit l'installation de panneaux photovoltaïques, «mais il est important de se demander, dans un contexte de nécessaire sobriété, si cette énergie ne pourrait pas servir à autre chose de plus utile», insiste Nicolas Tonnet.

Un coût environnemental important

Quid des économies de transport? Chez LSDH, en hiver, la plupart des herbes aromatiques commercialisées étaient importées de pays lointains (Israël, Kenya...), parfois en avion. Difficile de faire pire en matière de bilan carbone. «Avec cette serre, elles seront dès cette année 100% françaises», assure Géraldine Collet. Nicolas Tonnet (Ademe) convient qu'il «vaut probablement mieux manger des aliments cultivés dans ce type de serres qu'acheminés par les airs». Mais il rappelle une autre solution: «Acheter des produits de saison, cultivés en plein champ.» Donc, en hiver, se passer de tomates, de concombre ou encore de basilic. Et, en été, chercher les économies d'eau ailleurs. «Le maïs, principalement destiné à nourrir le bétail, est un important consommateur d'eau en agriculture», signale-t-il. «Il faudrait une révision drastique de la gestion territoriale de l'eau de pluie et des eaux usées», estime pour sa part Christine Aubry.

Les graines sont d'abord plantées dans de la laine de roche, puis on transfère les jeunes plants en culture aéroponique. Six espèces d'herbes aromatiques sont déjà cultivées de cette manière, et vendues aux rayons frais de nombreux supermarchés.

Les autres écueils? «Le coût environnemental, très important, de la construction de ces infrastructures», avance Nicolas Tonnet. Sans oublier «l'absence de services rendus par ces serres, alors que les sols cultivés absorbent les excès d'eau, stockent le carbone et favorisent la biodiversité quand on n'a pas recours à des pesticides», énonce Christine Aubry. Cette agronome rappelle du reste que le critère environnemental n'est pas le seul à prendre en compte. «Les petites fermes maraîchères, situées en ville ou à proximité, peuvent participer à créer du lien social, à éduquer la population sur les questions agricoles et alimentaires. Or tout cela disparaît avec ces grandes serres complètement fermées et éloignées des lieux de vie.»

Petites parcelles ou grandes serres technologiques: quel modèle agricole dominera demain? Selon Christine Aubry, «il s'agit d'un choix politique mais la puissance publique n'a toujours pas tranché quelle agriculture elle souhaitait. Elle a choisi pour l'instant de subventionner la technologie, simplement au nom de l'innovation». Une deuxième serre de production d'herbes aromatiques en aéroponie est d'ailleurs en train d'être bâtie dans le sud de la France pour la société Midflore. Sa PDG, Sylvie Recouvrot, semble avoir confiance en la pérennisation de ce système: «Il y aura toujours des consommateurs qui voudront des tomates au basilic en hiver, donc on va continuer à leur en fournir.» L'entreprise a reçu, à cette fin, 150 000 € d'aides publiques. ♦



Cette enquête est le deuxième volet d'une série de reportages dans les lieux où s'invente, peut-être, l'alimentation de demain. **Le mois prochain, nous vous inviterons derrière les murs d'une start-up** qui fabrique des protéines de lait à partir de microbes. Va-t-on, à l'avenir, produire du fromage sans vache ?

SYSTÈME DE SANTÉ

Le 15 en première ligne

Jusqu'ici cantonné aux cas d'urgence, le 15, numéro du Samu, est appelé à prendre de plus en plus de place dans le système de soins. Reportage à Lyon (69) et à Mulhouse (68).

— Par FABIENNE MALEYSSON

Des dizaines de patients sur des brancards qui s'entassent dans les couloirs, six ambulances et camions de pompiers qui attendent devant la porte, des infirmières débordées: sans surprise, la tension est palpable, ce lundi de juin, aux urgences de l'hôpital Émile-Muller de Mulhouse (68). Par contraste, à deux pas, une ambiance feutrée règne au centre de réception et de régulation des appels, où convergent les communications passées vers le 15, numéro du Samu. Sur le plateau, des bureaux pourvus d'écrans individuels et d'autres, en hauteur, délivrant les informations de la journée (services hospitaliers fermés, véhicules disponibles, etc.). Les médecins régulateurs y travaillent main dans la main avec cinq assistants de régulation médicale (ARM). Ces professionnels peu connus du grand public sont les premiers interlocuteurs des personnes qui composent le 15, d'où leur surnom de «décrocheurs» (lire p. 55).

Urgences vitales ou relatives

De l'urgence vitale – douleur thoracique, signes d'accident vasculaire cérébral... – au simple besoin de conseil médical en passant par l'urgence relative – typiquement, une entorse ou une crise de colique néphrétique –, chaque cas se voit attribuer une cote par les ARM, qui le résument en quelques phrases sur un fichier partagé. Ainsi, les médecins régulateurs, à qui tout appelant doit être ensuite adressé, peuvent-ils prioriser les «décrochages» et savoir d'emblée à quoi ils ont affaire. Le plus souvent, ils ordonnent l'envoi d'un véhicule de pompiers ou d'une ambulance privée. En cas d'urgence absolue comme un arrêt cardiorespiratoire, une structure mobile d'urgence et de réanimation (Smur), dans laquelle s'installe une équipe médicale, est dépêchée par les ARM sans attendre. L'une de ces employés nous accueille pour nous permettre d'écouter les échanges. Outre les coordonnées, elle note les symptômes principaux et demande quelques précisions sur les antécédents et les traitements en cours, tente de repérer

85 %
Pourcentage
d'appels auxquels
le 15 répond en moins
d'une minute
(objectif: 99 %)

+22 %
Hausse du nombre
d'appels au 15
entre 2014
et 2021

Source: Cour
des comptes

les signes les plus typiques de telle ou telle affection. Lorsque c'est un pompier ou un ambulancier qui est au bout du fil, il décline les différentes constantes (pouls, pression artérielle, température, etc.) qui serviront à affiner le diagnostic. Entre deux conversations, l'ARM tente de nous en dire plus sur sa fonction. Des explications hachées, car il est rare que plus de 20 secondes s'écoulent sans que le téléphone sonne. «*Nous travaylons 12 heures d'affilée et il faut que le dernier appelant soit aussi bien traité que le premier. Le plus compliqué, c'est de faire adhérer les gens, qu'ils comprennent que nous les interrogeons dans leur intérêt*», détaille-t-elle.

Illustration avec cette femme paniquée dont la mère ne sait plus qui elle est ni où elle se trouve. «*Prenez-lui les deux mains et demandez-lui de les serrer en même temps*», enjoint l'opératrice. La vieille dame réussit. «*A-t-elle une déformation du visage?*», s'enquiert-elle. «*Elle est en pleurs, c'est comme si elle avait pris 20 ans*», rétorque sa fille, ignorant la question. «*D'accord, mais j'essaye de voir s'il y a des signes associés*», indique l'ARM, avant de l'informer qu'elle lui passe le médecin, qui décidera a priori d'envoyer une ambulance face à cette suspicion d'accident vasculaire cérébral.

Signe du vieillissement de la population française, beaucoup d'appels concernent des personnes âgées





Quand on compose le 15, c'est toujours un assistant de régulation médicale qui répond. Il procède à une première analyse de l'appel avant de passer un médecin.

NUMÉROS D'URGENCE Un choix difficile



Le 15 permet de joindre le Samu, le 18, les pompiers. Le 112 bascule, selon les départements, vers l'un ou l'autre de ces services publics. Dans certaines régions, sauf en cas d'urgence vitale, il convient plutôt de composer le 116 117 ou encore le 3624 de SOS Médecins. Quant aux zones maritimes, elles relèvent du 196. Un choix compliqué pour l'usager alors que, parfois, chaque minute compte. La Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France demande donc la mise en place d'un numéro unique et de centres

de réception des appels communs. Une loi votée en novembre 2021 prévoyait d'expérimenter un tel dispositif, mais elle est restée lettre morte. Comment choisir, en cas de véritable urgence, entre le 15 et le 18 ? Plusieurs interlocuteurs assurent que « si le chronomètre tourne », le plus sage est d'appeler les pompiers, qui sauront pratiquer les premiers gestes, tandis que le 15 est plus adapté à l'urgence relative. Un conseil que les chiffres officiels, trop partiels, ne permettent ni de confirmer ni d'informer.

Les ARM ne se laissent jamais «parasiter» par l'inquiétude, voire l'affolement, des appelants. Le ton de ces derniers est d'ailleurs souvent sans lien avec la gravité des symptômes. Pour preuve, cette fillette de 11 ans, dont la mère, atteinte d'une tumeur au cerveau, est inconsciente après s'être évanouie, reste parfaitement calme. Contrairement à ce jeune homme qui pousse des gémissements à fendre l'âme, avoue sa peur de mourir et n'a de cesse qu'on lui envoie une ambulance, alors qu'il ne souffre manifestement que de simples douleurs musculaires après une séance de gainage.

Consumérisme médical

Ce dernier cas est représentatif de cette propension à solliciter de façon inopportunne les urgences que plusieurs soignants ont dénoncée auprès de nous. Consumérisme médical, bon sens envolé (quand on appelle pour des douleurs sans avoir pris un comprimé de paracétamol), exigence d'immediateté en phase avec l'évolution générale de la société, campagnes ministérielles ou répondeurs des praticiens incitant à composer le 15 encombreraient inconsidérément les lignes. Une tendance maintes fois déplorée, dont notre brève immersion ne nous a pas permis de prendre la mesure.

En revanche, deux phénomènes nous ont paru marquants. Premièrement, le nombre d'appels concernant des personnes âgées : des chutes («Mon mari a glissé de son fauteuil roulant en voulant se lever. Si c'était un gosse, il prendrait une claque !»), de la dénutrition, des pathologies multiples qui s'aggravent

soudainement... Ce n'est que l'une des facettes du «tsunami gériatrique» trop peu anticipé par les autorités. Deuxièmement, le monde du travail apporte son lot d'absurdités. Qu'il s'agisse d'une coupure au doigt «comme on s'en fait tous à l'occasion» ou d'un léger malaise, les collègues contactent le Samu afin que rien ne puisse leur être reproché.

Un service appelé à se généraliser

Et les appels ne risquent pas de se tarir, bien au contraire, puisque le service d'accès aux soins (SAS) doit se généraliser dans les prochains mois. Une réforme qui a vu le jour dans le cadre du Pacte de refondation des urgences mis en place par Agnès Buzyn, alors ministre de la Santé, en 2019. Constant que près de la moitié des patients accueillis à l'hôpital pourraient être pris en charge «en ville» à condition >>>

>>> d'obtenir une consultation rapidement, celle-ci proposait que le 15 élargisse son champ de compétences aux situations dans lesquelles les usagers peuvent patienter quelques heures, voire jusqu'au lendemain, avant d'être examinés. Ce dispositif nécessite donc une coordination étroite entre médecine hospitalière et libérale.

Expérimentation en cours

Le Samu de Lyon (69) fait partie des sites pilotes expérimentant ce nouveau fonctionnement. D'après nos observations, la machine semble bien huilée, même si elle allonge le traitement de la demande de quelques dizaines de secondes. Un ARM opère vite un premier tri afin de déceler les urgences vitales, auquel cas il engage aussitôt les moyens nécessaires. Sinon, il transfère l'appel à un second «décrocheur», qui poursuit l'analyse et dirige la requête soit vers un urgentiste, soit vers un généraliste présent sur le plateau. Il arrive qu'en fine, ce dernier opte pour l'envoi d'un véhicule. Toutefois, il se contente souvent de délivrer un simple conseil ou propose de décrocher un rendez-vous dans les 48 heures chez un confrère. Un autre employé – un opérateur de soins non programmés – se charge alors de chercher un créneau et de rappeler le malade. Parfois, c'est le médecin traitant qui est finalement disponible: un coup de fil du Samu, avec des arguments médicaux et la perspective d'une majoration de tarif⁽¹⁾, s'avère plus incitatif qu'une demande directe du patient. Autre solution, trouver une plage vacante chez des praticiens s'étant manifestés pour participer au SAS. Dans le département, vu qu'ils sont assez nombreux, ce service peut fonctionner sans accroc.

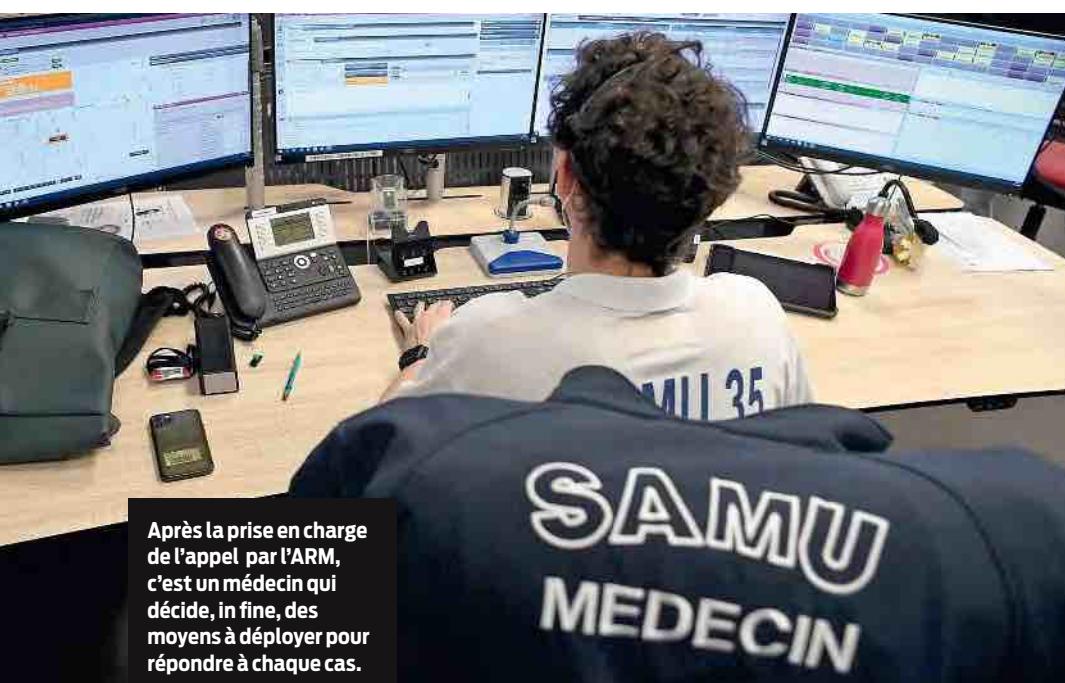
D'ailleurs, la tâche des urgentistes lyonnais s'est considérablement allégée, car 55 % des appels sont traités par des généralistes. Là encore, nous avons été autorisés à écouter ceux gérés par l'un d'entre eux: une vieille dame dont le mari, malade d'Alzheimer, l'a menacée avec un couteau avant de se calmer; un homme souffrant d'une angine douloureuse sans accès à son médecin; une mère inquiète d'une possible contagion de sa fille par un ami atteint d'une méningite; des pères soucieux parce que la fièvre de leur bébé ne retombait pas après plusieurs jours de traitement... Autant de situations dans lesquelles quelques recommandations rassurantes ou la promesse d'un rendez-vous médical rapide ont suffi, permettant ainsi de désengorger les services d'urgence.

L'idée paraît donc pertinente et la généralisation des SAS doit avoir lieu dans les mois qui viennent. Mais, comme toujours, cette réorganisation ne sera efficace que si les moyens suivent. Or, le recrutement prévu de 2000 à

3000 ARM s'annonce compliqué (lire p. 55). On ignore, en outre, si suffisamment de médecins libéraux se porteront volontaires pour prendre part à la régulation des centres 15 et ouvrir des créneaux dans leurs cabinets. Enfin, le message à destination des usagers du système de santé sur les cas où il conviendra d'appeler le 15 devra être très clair. Faute de quoi, il est probable que les recours injustifiés aux services des urgences se multiplieront. Interrogé sur tous ces points, le ministère n'a pas répondu à nos questions. ♦

(1) Les médecins participant au SAS perçoivent un forfait annuel de 1400 € et une majoration de 15 € pour chaque prise en charge dans les 48 h suivant la demande. Elles sont plafonnées à 20 par semaine.

La réforme ne sera efficace que si les moyens suivent



ASSISTANT DE RÉGULATION MÉDICALE (ARM)

Un métier en tension

Au Samu, on peine à recruter du personnel compétent pour prendre les appels au 15 et réaliser une première évaluation des situations.

Alors que les assistants de régulation médicale (ARM) sont en première ligne pour répondre aux appels du 15, leur formation n'est pas toujours à la hauteur. La commission des affaires sociales du Sénat l'avait observé en juillet 2017: «*Il s'agit d'un métier très difficile et extrêmement stressant, que l'on fait pourtant bien souvent exercer par des personnes manquant d'expérience [ou même] d'une formation initiale.*» Regrettant aussi l'absence d'un tutorat systématique, les sénateurs se disaient «*alarmés par les constats faits sur le terrain*». Cinq mois plus tard, le décès de Naomi Musenga, cette Alsacienne de 22 ans qu'une opératrice du Samu de Strasbourg (67) n'avait pas prise au sérieux, leur donnait dramatiquement raison. Depuis, 18 centres ont été mis sur pied. Ils dispensent un enseignement obligatoire, composé à 50% de cours et à 50% de stages. Quant aux ARM qui travaillent

déjà, une validation des acquis de l'expérience, complétée, le cas échéant, de sessions de formation continue, est possible.

Salaires peu attractifs

Reste la question des postes à pourvoir. Les associations d'ARM estiment à environ 1 200 le nombre d'embauches nécessaires. «*Dans notre petite ville, nous peinons à recruter des diplômés*, indique Alexandre Sery, cadre de santé au Samu de Mulhouse (68). *Nous engageons donc encore des personnes qui ne sortent pas d'un des centres et les formons, dans un premier temps, sur place. L'idéal est qu'elles aient déjà une culture du secours comme les pompiers volontaires, les ambulanciers ou les secouristes. Ensuite, elles doivent être capables de bien comprendre les éléments importants d'une demande, de s'exprimer avec des phrases et une diction claires, de synthétiser une situation tout en faisant preuve d'une dextérité de frappe et de maîtriser les outils informatiques.*» Autre critère, dans cette région frontalière: parler correctement anglais ou allemand. Des exigences

nombreuses pour une profession complexe, dont la rémunération en début de carrière atteint à peine 1 500 € net par mois. Cette inadéquation entre une fonction stressante et lourde de responsabilités et un salaire modéré explique sans doute en partie que les centres de formation peinent à fournir autant de diplômés qu'espéré. Selon un rapport de la Cour des comptes, le taux de remplissage s'élève seulement à 73%, avec une tendance à la baisse depuis la première rentrée en 2019. Et on déplore un fort taux d'abandon, environ un tiers en Île-de-France par exemple. Il faudra bien, pourtant, parvenir à recruter, non seulement à cause de la généralisation des services d'accès aux soins (lire l'article principal), mais également parce que, devant l'engorgement des urgences, de plus en plus d'hôpitaux conditionnent l'accueil dans ces services à un appel préalable au 15. Faute de personnel en nombre suffisant, les temps de réponses risquent d'augmenter, et la prise en charge des véritables urgences avec. ◆



MARINE MARCHANDE

Hissez les voiles !

Le transport maritime doit réduire ses émissions polluantes. Des initiatives misent sur une source d'énergie verte : le vent. Quelques voiliers sont en service, et des cargos de grande taille vont suivre.

— Par ELSA CASALEGNO

A Saint-Malo (35), sur le pont du *Grain de Sail*, les quatre marins – Philippe, Julia, Goulwen et Marc – plaisantent en enroulant les cordages. Ils attendent que les dockers déchargent la cargaison destinée à l'usine de la marque de chocolat Grain de Sail. Quand les cales s'ouvrent, des effluves de cacao embaument l'air: normal, le voilier de 24 mètres en rapporte 60 tonnes. Ce navire est le premier du genre – du moins de la nouvelle génération de cargos à voiles répondant aux normes de la marine marchande. Un prototype voulu par deux frères, Olivier et Jacques Barreau, pour prouver que le transport végétal est possible.

«*Afin de le démontrer, quoi de mieux que de choisir le café et le cacao, des produits tropicaux dont personne ne peut se passer ?*», explique Olivier. Ils ont ouvert une usine de torréfaction en 2013, puis une chocolaterie en 2016, avant de mettre à l'eau le *Grain de Sail* en 2020. Depuis, le bateau effectue deux allers-retours par an vers le continent américain. «*Nous décarbonons à 97%, souligne Olivier. Le moteur n'est utilisé que pour les manœuvres au port. Le reste du temps, le navire avance à la voile.*» Le résultat, concluant, a abouti à la naissance du «grand frère». «*Grain de Sail 2, livré en septembre, mesure 52 mètres et est capable de transporter 350 tonnes. Plus rapide, il fera cinq*



GRAIN DE SAIL

100 000 NAVIRES
de commerce circulent aujourd'hui
sur les mers du globe.

à six rotations par an.» Ensemble, les deux voiliers couvriront 100 % des approvisionnements de café et de cacao de l'entreprise, contre 55 % aujourd'hui.

Transport décarboné et RSE

Il y a quelques années, l'armateur français TOWT s'est lancé dans l'aventure en affrétant des goélettes construites entre la fin du XIX^e et le début du XX^e siècle. «*Le vent au large est abondant, prédictible et fiable*», indique Guillaume Le Grand, à l'origine du projet. Son postulat: ses clients, qui vendent des produits haut de gamme, intégreront ce transport décarboné dans leurs démarches RSE (responsabilité sociétale des entreprises) et marketing. Affichant un tonnage plus important que celui des vieux gréements, un voilier-cargo pouvant acheminer 1 100 tonnes sortira de ses chantiers navals fin 2023. «*Doté d'une surface de voile de 3 000 m², il réduira les frais de gasoil de 90%, avec une consommation de 100 à 200 litres par jour, contre 12 000 pour un cargo équivalent. Les moteurs ne seront allumés qu'au port ou pour aller chercher des vents favorables.*» Il sera suivi par trois «jumeaux» d'ici à 2026. Pour sympathiques qu'ils soient, ces navires n'égalent pas les porte-conteneurs géants et

MARINE À VOILE Atouts et limites



AVANTAGES

- # Énergie gratuite et illimitée
- # Énergie non polluante (zéro carbone, pas d'émission de gaz à effet de serre, d'oxydes et de particules fines)

INCONVÉNIENTS

- # Déplacement silencieux
- # Économie de carburant
- # Coût du transport peu dépendant des fluctuations du cours du pétrole.
- # Navire plus cher à la construction
- # Durée de transport plus longue
- # Moins de marchandises par trajet, donc coût du transport plus élevé.



11 MILLIARDS DE TONNES
de marchandises transportées
en 2021 (fret multiplié par 5 en 50 ans).

leurs 200 000 tonnes de chargement. Toutefois, ils constituent la vitrine du transport végétal et permettent de tester des innovations en matière de voiles et de routage – le guidage vers les zones ventées grâce aux progrès de la prévision météo. Car la prochaine étape est la conversion massive de la marine marchande à la voile, un siècle après son abandon. Assurant plus de 80% du flux mondial de marchandises, le transport par bateau cause de nombreuses nuisances (lire l'encadré p. 58). Mais les réglementations internationales devraient se durcir à l'avenir. Et si les gros armateurs (MSC, Maersk, Cosco, etc.) ont longtemps rechigné à s'attaquer au problème, la croissance effrénée du fret maritime associée à l'attente de leurs clients les constraint à agir. Afin de remplacer le fioul, ils privilégient la piste des carburants «alternatifs» (gaz liquéfié, agrocarburant, hydrogène). Cependant, ces derniers ne sont pas encore au point – pour autant qu'ils le soient un jour. En outre, ils présentent des inconvénients majeurs: encombrants, dangereux, énergivores à la fabrication et en concurrence avec les cultures alimentaires.

La France en pointe

Reste le vent, zéro carbone, illimité et gratuit. Certes, il ne suffit pas à la propulsion de bateaux de grande taille, mais allié à une réduction de leur vitesse (en passant de 15 à 11 nœuds, on divise la consommation de carburant par >>>



 **Le Grain de Sail** est parti le 14 avril de Saint-Malo, direction New York, avec dans la cale des produits de luxe : vins fins, champagne, parfums... Il a ensuite rallié les Antilles pour charger le cacao bio livré par des coopératives agricoles du Pérou et de République dominicaine, avant de revenir à son port d'attache le 2 juillet.



PHOTOS: S. SALOM-GOMIS



Le Canopée

est doté de quatre ailes rectangulaires en matériau composite, rigides et orientables, fixées sur des mâts hauts de 36 m. À l'automne, il transportera en Guyane les pièces détachées des fusées Arianespace. Sa propulsion se fait au diesel, mais l'assistance vélivéique devrait lui faire économiser 30 à 40 % de carburant.

>>> deux), il va permettre une économie de fioul non négligeable. «Pour décarboner le transport maritime, la voile est donc la seule solution immédiate», assurent ses promoteurs, réunis au sein de l'association française Wind Ship. Notre pays est en pointe, exploitant le savoir-faire de la course au large et de l'industrie aéronautique. Une trentaine de bureaux d'études, d'équipementiers et de sociétés d'armement planchent sur divers prototypes, allant des voiles souples, rigides ou gonflables à des structures semblables à des ailes d'avion, en passant par des voiles de kite fixées sur le pont.

De nouveaux bateaux déploient leurs ailes

Ces innovations vont se matérialiser avec deux bateaux, dont l'un vient de sortir de cale et l'autre achève de boucler son financement. «Nous comptons démontrer qu'il est possible de

remplacer la génération des navires utilisés depuis 60 ans par d'autres, beaucoup plus sobres», ambitionne Amaury Bolvin, cofondateur de Zéphyr & Borée. Cet été, des ailes rigides ont été posées sur le *Canopée*, premier cargo de la compagnie, créé avec l'armateur Jifmar. Et celle-ci a deux autres projets en soute: un cargo à voiles, codéveloppé avec la coopérative de transport Windcoop, et un porte-conteneurs dont les ailes feraient économiser 50 à 60 % de fioul. Entretemps, la société Neoline devrait avoir mis à l'eau son propre cargo, le *Neoliner*, doté de deux voiles composées de panneaux rigides, tendus sur un mât rabattable de 70 mètres. Objectif: 70 % de l'énergie apportée par le vent. La taille de ces navires (121 m de long pour le *Canopée* et 136 m pour le *Neoliner*), plus modeste que celle des porte-conteneurs géants, leur ouvre l'accès à des ports secondaires moins profonds, plus proches des clients, et où la logistique est plus simple que sur les énormes plateformes portuaires.

«Nous serons plus chers et plus lents que des transporteurs classiques sur la partie maritime pure, les gains sur le fioul étant contrebalancés par un bateau plus onéreux de 30 % à la construction, affirme Jean Zanuttini, président de Neoline. Mais le client fera des économies sur l'acheminement [depuis ou vers les usines, car le navire accostera dans un port secondaire proche].» L'armateur peut compter sur de grands groupes comme LVMH, Michelin ou encore Andros, «prêts à faire des concessions sur la vitesse de livraison et à accepter un surcoût pour un projet pionnier».

Reste qu'équiper la moitié de la flotte internationale d'ici à 30 ans est un chantier titanique, impliquant de «réorganiser toute la logistique mondiale et les chaînes de production», concède Lise Detrimont, déléguée générale de Wind Ship. Les transporteurs et leurs clients agiront d'autant plus vite si les consommateurs les y incitent. Actuellement, il n'y a ni label officiel ni communication pour promouvoir la voile. Gageons que cela viendra. ♦

NAVIRES À MOTEUR Quel impact sur l'environnement ?



Le transport maritime est à l'origine de réelles nuisances : **#Gaz à effet de serre**: environ 3 % des émissions mondiales de CO₂ (autant que le secteur aérien), soit 1 milliard de tonnes. Cette part monterait à 17 % en 2050 du fait de la hausse des échanges mondiaux.

#Consommation d'énergie fossile: 300 millions de tonnes de fioul lourd et de gasoil par an (soit 7 % du pétrole mondial).

#Oxydes de soufre (SOx) et oxydes d'azote (NOx):

jusqu'à 10 % des émissions mondiales de SOx et jusqu'à 31 % de celles de NOx.

#Particules fines: 3 millions de tonnes de particules fines et ultrafines, les plus nocives pour la santé, émises par an, dégradant la qualité de l'air le long des côtes.

#Pollution de l'eau par les rejets d'hydrocarbures (vidange, fuites) et par les marées noires détruisant la biodiversité marine.

#Pollution sonore perturbant la communication et l'orientation de la faune aquatique.

USURPATION D'IDENTITÉ

Un filigrane pour l'éviter

Le gouvernement a mis en ligne un outil permettant d'ajouter, en quelques clics, un filigrane à n'importe quel document. Un réflexe utile pour sécuriser les envois de justificatifs d'identité.

— Par MORGAN BOURVEN

Devoir délivrer en ligne une copie de sa carte d'identité ou de son passeport à un tiers est assez fréquent, notamment lorsqu'on loue un véhicule, passe commande sur un site ou constitue un dossier immobilier. Ces pièces contiennent des données personnelles très sensibles (nom, date de naissance, adresse...). Si elles tombent entre de mauvaises mains, elles risquent d'être détournées à des fins criminelles telles que l'usurpation d'identité. Même auprès d'entreprises reconnues, la communication de vos papiers n'est pas sans danger. En mai dernier, l'agence Voyageurs du Monde a été victime d'une cyberattaque au cours de laquelle 10 000 photocopies de passeports stockées sur ses serveurs ont été dérobées. Elles ont ensuite été diffusées sur le Darknet, un réseau caché qui n'est pas accessible via les moteurs de recherche traditionnels.

À usage unique

Afin de sécuriser ce type d'échanges sur le Web, le programme Beta.gouv.fr, mis en place pour aider les administrations publiques à bâtir des services numériques

«utiles, simples, faciles à utiliser et qui répondent vraiment aux besoins des gens», a développé FiligraneFacile. Cet outil, disponible sur Filigrane.beta.gouv.fr, permet, avant d'expédier n'importe quel justificatif, d'y insérer en filigrane une mention personnalisée telle que «Document exclusivement destiné à la location immobilière», «Transaction du 3 août 2023 avec monsieur Dupont», etc. Grâce à ce texte incrusté dans l'image, la pièce transmise au format PDF ne peut pas, en principe, servir à un autre usage que celui indiqué préalablement par l'internaute. Impossible pour un escroc d'ouvrir un compte bancaire avec, par exemple. Les originaux ne sont pas conservés sur la plateforme et le fichier filigrané est effacé après son téléchargement.

À défaut de recourir à ce service, sachez qu'au moment de fournir une photocopie de vos papiers d'identité, vous pouvez très bien écrire dessus afin d'obtenir le même résultat, voire, en fonction du motif de l'envoi, y masquer certaines informations, ce qui empêchera les personnes mal intentionnées de les réemployer dans un autre contexte. ♦



APPLI

Dans les starting-blocks

L'application mobile France Identité, en développement depuis 2018, sera déployée dans le courant de l'hiver 2023-2024, après une phase de test menée cet été auprès de 110 000 utilisateurs. Disponible sur les téléphones Android et iOS, elle vise à faire gagner du temps et à améliorer la sécurité en réduisant le nombre de cas où un citoyen doit montrer sa pièce d'identité ou en envoyer une copie. Avec cette appli, celui-ci s'identifiera en ligne aux services de l'État, justifiera son identité lors d'une ouverture de ligne téléphonique ou de compte bancaire, mais donnera aussi procuration à un proche pour qu'il récupère un colis, voire qu'il vote à sa place. Cette procuration dématérialisée sera testée en 2024, lors des élections européennes, dans le Rhône, les Hauts-de-Seine et l'Eure-et-Loir. France Identité pourra aussi être employée pour présenter son permis de conduire lors d'un contrôle routier ou de la location d'un véhicule. Et faire office d'attestation de majorité : il sera possible de prouver son âge sans dévoiler son nom ni son adresse. Par exemple, afin d'être autorisé à entrer dans un bar ou, peut-être, à accéder à un site pornographique, ce dernier étant censé vérifier que l'internaute a bien plus de 18 ans.


**LOCATION
DE VOITURES**

Insister finit par payer

Avant de partir en voyage au Guatemala, j'ai loué un véhicule sur Europcar.fr. Il m'a été précisé que l'ensemble des prestations obligatoires étaient incluses dans la réservation. À l'agence de Guatemala City, j'ai été forcé de souscrire une assurance supplémentaire – sinon, pas de voiture ! La nuit tombant, après une heure de discussion, je m'y suis résolu. J'ai effectué dans la foulée une réclamation auprès d'Europcar... qui m'a



rétorqué que j'avais donné mon consentement éclairé. Lors de la restitution de l'auto, j'ai à nouveau passé une heure chez le loueur afin que l'on me justifie l'obligation de m'assurer. Un extrait de la loi guatémaltèque qui l'impose m'a été présenté. Puis j'ai contacté le service commercial d'Europcar Guatemala pour des explications complémentaires. Comme il ne m'a jamais répondu, j'ai relancé l'enseigne en France, en joignant tous les documents nécessaires. Vu que j'avais tous les arguments en ma faveur, elle a consenti à me rembourser les frais induis d'assurance. ♦

Arnaud Follenius, par courriel



LOGEMENT

Quand le gardien s'en va

Notre gardien d'immeuble, âgé de plus de 70 ans, part à la retraite. Il bénéficiait d'un appartement de fonction appartenant au syndicat des copropriétaires. Son contrat étant terminé, il ne peut plus y rester. Avons-nous l'obligation de lui trouver un logement de remplacement ? ♦

Élisa V., Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

 Non. Votre concierge, qui n'était pas locataire de sa loge, ne bénéficie pas des règles protectrices issues de la loi du 6 juillet 1989. Celle-ci oblige un bailleur donnant congé à un locataire aux ressources modestes et âgé de plus de 65 ans à lui proposer un relogement adapté et à proximité (art. 15 III de la loi du 06/07/1989 et décision n° 2023-1050 QPC du 26/05/2023). L'appartement mis à disposition de votre gardien

d'immeuble est lié à l'existence d'un contrat de travail en cours d'exécution (art. 20 de la Convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles). Puisque ce dernier a pris fin pour cause de départ à la retraite, le bien doit être libéré à l'expiration du préavis de fin de contrat (art. 14 de la convention précitée). Les copropriétaires, par l'intermédiaire du syndic, ne sont pas tenus d'en trouver un autre en remplacement.


CONDITIONNEMENT

Plus et moins sont dans une boîte...

Lors de mes courses hebdomadaires, j'ai constaté que la boîte ronde de 25 sachets de thé vert à la menthe Tchaé (Lipton) a été remplacée par une autre, carrée, de 20 sachets. Un autocollant indique, dessus, que celle-ci est « recyclable ». Je précise que l'ancienne l'était déjà... En outre, alors que la première coûtait 40,20 € le kilo, la seconde (avec cinq sachets de moins) est vendue à 61,50 € le kilo ! ♦

Chantal Garnier, Teurthéville-Hague (50)



E-COMMERCE

Et ma literie ?

Sur le site Emma.fr, j'ai commandé trois articles : un matelas, un sommier et son armature (en 190 cm). À la réception, les dimensions ne sont pas les bonnes et il n'y a pas l'armature. Après une première réclamation, je renvoie le sommier. Nouvelle livraison : le sommier (200 cm) n'est toujours pas à la taille voulue et l'armature reste manquante. J'attends une troisième expédition, mais sans grand espoir. Comment obtenir satisfaction ? ◆

Laurent S., Laval (53)



GRANDE DISTRIBUTION

Lot désavantageux

L'autre jour, j'ai acheté dans un supermarché un pack de six briques de 1 litre de lait demi-écrémé bio au prix de 6,60 €. Or, le coût à l'unité s'élève à 1,05 €. Si j'avais pris six bouteilles individuellement, j'aurais payé 6,30 €... Un produit commercialisé en lot peut-il valoir plus cher que celui vendu à la pièce ? ◆ **Germain T.**, Saint-Mandé (94)



LA RÉPONSE DE QC

Aussi étonnant que cela puisse paraître, oui ! Chaque commerçant a en effet le droit de déterminer ses tarifs librement (art. L. 410-2 du Code du commerce et art. 1 de l'arrêté du 01/04/1981 relatif aux prix des laits de consommation). Et donc de décider que le coût d'un lot est supérieur au montant unitaire multiplié par le nombre de produits considérés. Par contre, mentionner dessus « pack éco », par exemple, ou indiquer

qu'il fait l'objet d'une promotion ou d'un rabais, pourrait être constitutif d'une pratique commerciale trompeuse. Celle-ci est sanctionnable d'une lourde amende et/ou d'une peine d'emprisonnement (art. L. 121-2 et L. 132-2 du Code de la consommation). Dans ce cas, signalez les faits aux services de la répression des fraudes du lieu du magasin. L'UFC-Que Choisir invite les consommateurs à faire preuve de vigilance et à comparer les étiquettes.



LA RÉPONSE DE QC

Le vendeur est tenu de livrer des biens conformes à ceux achetés (art. L. 217-3 du Code de la consommation). Emma doit, à la suite de votre réclamation, remplacer les articles expédiés par ceux correspondant au bon de commande (art. L. 217-8 du code précité) sous 30 jours. Faute de quoi, vous pouvez exiger le remboursement (art. L. 217-14 du code précité). Celui-ci sera obligatoirement effectif dans les 14 jours suivant la réception du produit ou de la preuve de son renvoi par vos soins (art. L. 217-17 du code précité) ; si ce n'est pas le cas, les sommes sont majorées (art. L. 241-7 du code précité). L'UFC-Que Choisir a dénoncé à plusieurs reprises, sur son site, les manquements du service après-vente d'Emma. Malgré nos alertes, il reste défaillant. C'est pourquoi nous ne recommandons plus l'achat de matelas de cette marque. Et tant qu'il n'y aura pas d'amélioration, aucun d'entre eux ne sera réintégré à nos tests.



DÉMARCHAGE

C'est abusé !



DÉMARCHAGE

Un véritable harcèlement

L'UFC-Que Choisir s'intéresse aux dérives du démarchage par téléphone. Aussi, je ne peux m'empêcher de vous raconter mon expérience, s'appuyant sur les relevés que j'ai effectués. Entre le 1^{er} janvier et le 30 juin de cette année, j'ai été sollicité à... 139 reprises, pour de la rénovation énergétique, l'amélioration de l'habitat ou encore la sécurité routière. Oui, les téléprospecteurs ne respectent rien ni personne. À ce niveau, c'est du harcèlement. ◆

Jean-Yves Le Gall, par courriel

CAROLINE JAEGY

 INTERNET

Préavis avant résiliation

Ma mère étant décédée il y a quelques mois, j'ai demandé la résiliation de son contrat internet/TV auprès de son fournisseur, Bouygues Telecom, et j'ai rapporté tout le matériel en boutique. Or, 10 jours de préavis m'ont été appliqués. Est-ce légal ? ♦

Julien C., La Roche-sur-Yon (85)

LA RÉPONSE DE QC

 Contrairement à une idée reçue, le décès ne met pas automatiquement fin aux contrats souscrits par le défunt. Ceux-ci sont transmis aux héritiers, auxquels il appartient de les rompre (art. 724 du Code civil). En matière de téléphonie, la loi prévoit que la révocation soit effective dans un délai de 10 jours maximum à compter de la réception de la demande (art. L. 224-39 du Code de la consommation), et ce quel que soit le motif d'annulation. Bouygues Telecom était donc légitime à appliquer ce délai de préavis. Vérifiez toutefois qu'il a bien pris en compte la date de réception de votre demande de résiliation, et non celle de la restitution du matériel. Auquel cas, vous pourriez exiger le remboursement de la somme indûment payée au prorata des jours retenus à tort (art. 1302-1 du Code civil).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

 LIVRAISON

Uber Eats me saoule

La société de livraison de repas à domicile Uber Eats m'a adressé un e-mail m'invitant à commander des boissons. À côté d'une photo d'une bouteille de vin, on peut lire: « *Détendez-vous et faites-vous livrer de l'alcool* », avec un lien pour se rendre sur son site. Ce type de publicité est-il permis ? ♦

Denis Hager, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

 La publicité directe ou indirecte pour l'alcool est autorisée, mais strictement encadrée. En ligne, elle est interdite sur les sites destinés à la jeunesse et sur ceux des fédérations ou des associations sportives. Certaines formes non sollicitées sont également proscrites (pop-up, par exemple). Cependant, rien n'empêche un professionnel de faire de la promotion en vous contactant par courrier électronique (art. L. 3323-2 du Code de la santé publique). La pub d'Uber Eats pose toutefois problème si l'on considère

qu'elle associe la détente à la consommation de boissons alcoolisées, et non à la seule livraison. Cela risque en effet d'être perçu comme incitatif, alors que la jurisprudence exige que la réclame en faveur de l'alcool soit informative et objective (arrêt n° 19-12.278 de la Cour de cassation, 1^{re} ch. civ., du 20/05/2020). Vous pouvez alerter les services de la répression des fraudes sur Signal.conso.gouv.fr, et aussi saisir, dans les deux mois suivant sa diffusion, le Jury de déontologie publicitaire (Jdp-pub.org) qui rendra un avis motivé.

Carrément gonflé

PROMOTION

Prix barré bidon

Il y a quatre mois, j'achète une station de charge pour téléphone à 18,99 € sur Amazon. Quelques semaines plus tard, le site annonce deux jours de « réductions » avec, concernant ce produit, un rabais de 35 % sur le « *prix de base* »... Sauf que celui-ci s'affiche à près de 30 € ! La pratique se passe de commentaire. ♦

Luc Hager, par courriel





BRICOLAGE

Produit indisponible

Je commande un produit sur Castorama.fr en « Drive 2 h ». Après avoir reçu des messages de confirmation et de rendez-vous, je me rends en magasin pour le retirer. Là, un vendeur m'informe qu'il n'est plus en stock.

J'ai parcouru 50 km inutilement. On me rembourse, mais quelques jours plus tard, je constate que l'article est encore indiqué comme disponible sur le site internet. Casto peut-il agir ainsi ? ♦ D.C., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Castorama s'est engagé à vous délivrer le produit au plus tôt deux heures après la réception de la confirmation de votre commande. Si celui-ci est indisponible, le distributeur doit vous l'annoncer le plus rapidement possible par tout moyen, comme mentionné dans ses conditions générales de vente (CGV). Dans le cas contraire, cela constitue une inexécution contractuelle. En plus du remboursement de l'article, demandez la prise en charge de votre préjudice (art. L1611 du Code civil). Entrent, dans cette catégorie, les frais de déplacement inutile et la perte de temps que cette fausse indication a entraînée. En cas de refus d'indemnisation ou de geste commercial, saisissez le médiateur désigné dans les CGV de l'enseigne, Mediationconso-ame.com. De plus, étant donné que cette information incorrecte continue à figurer sur son site, faute de mise à jour, cela peut représenter une pratique commerciale trompeuse (art. L121-2 du Code de la consommation).



DÉBROUSSAILLAGE

Également chez le voisin

Dans votre article « Feux de forêt - Trop de propriétaires négligents » (QC n° 626), vous écrivez que, dans certaines zones, les particuliers sont tenus de débroussailler les terrains qui leur appartiennent sous peine d'amende. Vous auriez pu préciser qu'ils ont aussi l'obligation de le faire sur les parcelles mitoyennes (dans un rayon de 50 m) laissées en friche ou à l'abandon, alors même qu'ils ne les possèdent pas. Nous nous sommes trouvés dans cette situation et avons mandaté une entreprise. Coût de l'opération : 800 €, pour quelques dizaines de mètres carrés ! ♦

Gérard Perrier, Serrières (07)



TRANSPORTS

Train en retard... parti à l'heure

Mi-juillet, à Roissy-Charles-de-Gaulle, alors que nous attendons notre TGV pour Nantes, nous recevons un SMS de la SNCF à 9 h 07. Le message nous informe que le train prévu à 9 h 45 aura 25 minutes de retard, soit un départ estimé à 10 h 10. Cela nous laisse le temps de boire un café. Peu avant 9 h 50, nous revenons dans le hall et apprenons que notre TGV vient juste de partir... à l'heure ! Le prochain à destination de Nantes est à 19 h 19 ; nous n'avons donc pas d'autre choix que d'aller à Paris, gare Montparnasse, afin d'en prendre un autre plus tôt. Trop chargés pour nous y rendre en RER, nous devons monter dans un taxi, puis racheter deux billets au prix fort, à 278 € (1^{re} classe). Bien sûr, nous demanderons un remboursement à la SNCF. ♦

Didier Poussin, par courriel

CAROLINE IAEGY

Les gènes des nuisibles ciblés ?

Les insecticides dits « à ARNi » ont été développés et testés en catimini, sans garantie de leur innocuité sur les autres insectes.

1 Blocage des fonctions vitales

Ces nouveaux pesticides ne contiennent pas de substances chimiques toxiques pour les insectes, mais une molécule appartenant au matériel génétique des êtres vivants, l'ARN interfèrent (ARNi). Dans tout organisme animal ou végétal, l'information génétique est stockée dans l'ADN. L'ARN, lui, la lit afin de synthétiser les protéines (enzymes, hormones...) nécessaires au fonctionnement des cellules. Une forme spécifique, l'ARNi, bloque l'expression de ces gènes ; on parle de silençage génique. Les produits à ARNi visent à inhiber certaines fonctions vitales

chez les ravageurs des cultures (puceron, pyrale du maïs...), entraînant ainsi leur mort. Ils peuvent être pulvérisés sur les cultures, fabriqués par une plante, elle-même génétiquement modifiée pour sécréter cet ARNi, ou diffusés par le biais de micro-organismes.

Selon l'association Pollinis, cette nouvelle gamme de pesticides pourrait avoir des effets mortels sur les polliniseurs.



2 Quel intérêt ?

Les firmes agrochimiques qui les ont développées l'affirment : ces produits sont respectueux de l'environnement et permettront de réduire l'utilisation des pesticides chimiques classiques et la pollution qu'ils engendrent. Au passage, elles reconnaissent implicitement que ces derniers sont nocifs pour la planète. De plus, en ciblant des gènes spécifiques à un insecte donné, les pesticides à ARNi n'agiraient que sur cette espèce, et ne contribuerait pas à l'effondrement de la biodiversité.



3 Des dégâts collatéraux

L'association Pollinis, qui œuvre à la protection des abeilles, bourdons, guêpes, papillons, fourmis, etc., remet en cause les propos rassurants de ces groupes industriels. En procédant à une analyse sur l'ADN de 2 500 espèces de polliniseurs, elle a constaté que les gènes visés par les pesticides à ARNi étaient très proches de ceux d'un grand nombre de ces insectes. Ainsi, « 136 espèces de polliniseurs pourraient être victimes d'effets hors cible » en raison de cette similarité génétique. Sur les 26 produits à ARNi étudiés, 14 provoqueraient « des effets mortels » sur eux. Un carnage à venir ?

Une publication de l'OCDE⁽¹⁾ relativise cependant ce risque.
(1) One.oecd.org/document/env/jm/mono(2020)26/en/pdf.

4 Essais incontrôlés

Des expérimentations en plein champ ont d'ores et déjà été menées aux États-Unis, en Chine et dans plusieurs pays européens. En France, trois essais ont été réalisés entre 2020 et 2021. Aucune information n'est disponible : ni le lieu ni la nature des produits, pas plus que les protocoles et les résultats. Ces tests ont bénéficié d'un régime dérogatoire accordé par le ministère de l'Agriculture, échappant ainsi

au contrôle de l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses). Impossible dès lors de vérifier l'innocuité des insecticides. Interrogée, en mai dernier, par l'eurodéputé Éric Andrieu, la Commission européenne a botté en touche : elle « n'a pas connaissance » de telles expériences, car c'est de la responsabilité des États membres de les autoriser ou non. Or, ces derniers « ne sont pas tenus d'en informer » Bruxelles...



PRÊTS EN FRANCS SUISSES ///////////////

Une victoire pour les épargnants

Il y a quelques semaines, la Cour de cassation a donné raison à un client du Crédit mutuel dans le cadre de la souscription d'un prêt en francs suisses. Sa décision repose sur la présence de clauses abusives.



DES CRÉDITS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

En attendant le verdict de la cour d'appel de Paris dans la procédure au pénal engagée contre BNP Paribas, la première chambre civile de la Cour de cassation (arrêt n° 22-17.030 du 12/07/2023) donne définitivement raison au civil à un client, cette fois, du Crédit mutuel. Dans les années 2000, celui-ci a contracté un emprunt immobilier libellé en francs suisses mais remboursable en euros – à l'instar des quelque 4 600 épargnantes à qui une filiale de BNP Paribas a vendu le même type de crédit (appelé à l'époque Helvet Immo), destiné à l'investissement locatif défiscalisé. Après la crise financière de 2008, la forte dépréciation de la monnaie européenne face à son équivalent helvète a

fait flamber les taux d'intérêt de ces prêts. Des consommateurs ont ainsi vu le capital restant dû augmenter au fil des mensualités, au lieu de diminuer ! Et les montants à rembourser ont explosé, gonflant parfois de plus de 30 %.

UN RISQUE CONNU DES BANQUES

Or, les banques savaient que ce risque de dévaluation de l'euro était très élevé, sans toutefois en informer les détenteurs de ces emprunts. Suivant la position de la Cour de justice de l'Union européenne, les juridictions françaises annulent au civil, actuellement, les crédits en devises étrangères souscrits par des particuliers (hors frontaliers). Le motif ? Ils comportent des clauses abusives. L'arrêt de la Cour

de cassation précise très clairement les conséquences de faire figurer de telles dispositions dans un contrat de prêt.

LA PRIVATION DES INTÉRÊTS DU PRÊT

La haute juridiction rappelle la sanction en pareil cas : l'annulation, de façon rétroactive, de l'ensemble du contrat. Les parties sont donc remises dans la situation dans laquelle elles se trouvaient avant la souscription du crédit. Concrètement, cela signifie que l'ensemble des sommes versées par le client, au-delà du capital initial emprunté, doivent lui être restituées. La banque est ainsi privée de la perception de tous les intérêts prévus. Cette décision peut s'appliquer à tout contrat de prêt présentant des clauses abusives.

ASSURANCE AUTO ////////////////

Adieu la vignette verte !

Apposé sur le pare-brise des véhicules, ce petit bout de papier vit ses derniers mois.

FAVORISER LE FICHIER DES VÉHICULES ASSURÉS

Obligatoire depuis 1986, la vignette verte que l'on colle sur le pare-brise de sa voiture atteste que celle-ci est bien assurée. Son absence est sanctionnée d'une amende de 35 €. Mais, le 1^{er} avril 2024, ce petit bout de papier disparaîtra définitivement de la circulation, a annoncé Gérald Darmanin, le ministre de l'Intérieur, en juillet dernier. Le gouvernement entend en effet favoriser le fichier des véhicules assurés (FVA). Créé en 2016, celui-ci est alimenté par les compagnies d'assurances, qui sont tenues de communiquer diverses informations (immatriculation, nom de l'assureur, numéro de contrat et période de validité) dans les 72 heures suivant la souscription à la garantie de responsabilité civile (RC) automobile ou sa résiliation.



LIMITER LA FRAUDE À LA NON-ASSURANCE

L'outil, disponible depuis 2019, vise à lutter contre la non-assurance et à faciliter les recherches en cas de délit de fuite, de vol ou de trafic. Les données du FVA sont croisées avec celles du système d'immatriculation des véhicules (SIV) géré par la préfecture. Le fichier sera consulté par policiers et gendarmes en cas d'accident ou de contrôle.

À l'avenir, les lecteurs automatiques de plaques d'immatriculation (Lapi), qui équipent les forces de l'ordre, seront à même de détecter les voitures non assurées ; un chiffre estimé aujourd'hui à 800 000.

RÉALISER DES ÉCONOMIES

Au-delà de la simplification pour les assureurs et les automobilistes, la mesure permettrait aux premiers d'économiser quelque 60 millions d'euros par an (coût de l'impression, conditionnement, envoi de la carte verte). Mais également d'éviter d'émettre plus de 1,2 tonne de CO₂ chaque année. Leocare, un opérateur en ligne, avance par ailleurs que la lutte contre la fraude correspond à 10 % du prix d'une assurance. Grâce à cette dématérialisation, la profession générera des gains substantiels. Seront-ils répercutés sur les primes des particuliers ? Pas sûr !

Des pubs affligeantes

Pour qui n'a pas la chance de lire des revues médicales, il est difficile d'imaginer la nullité des publicités qui y figurent. La preuve...

— Par **PERRINE VENNETIER**

En France, il est interdit de faire de la publicité auprès du public pour les médicaments remboursables ou à prescription obligatoire. En tant que patients, nous ne voyons donc jamais certaines réclames: celles à destination des médecins, concernant les médicaments sur ordonnance. Souvent, elles sont affligeantes. Nous avons eu envie de vous en montrer un exemple, qui possède la double caractéristique d'être inépte sur la forme et incohérente sur le fond. Il s'agit d'une page publicitaire vantant les mérites du Derinox: un pschitt que l'on pulvérise dans le nez en cas de congestion nasale lors d'un rhume. Si vous regardez la photo (au centre), vous reconnaîtrez sûrement l'image!

La Vénus massacrée

C'est *La naissance de Vénus*, de Botticelli, dans une version totalement massacrée. Sur le chef-d'œuvre retouché la pauvre déesse se mouche dans un grand kleenex tandis que Zéphyr (à gauche) n'arrive pas souffler la douce brise apparaissant dans le tableau original. «*Une rhinite, ça peut vite avoir des conséquences*», avertit le slogan. D'accord, mais, euh, lesquelles? En examinant plus attentivement ce cliché, on se rend compte que Vénus a dû dévoiler son entrejambe afin de tenir son mouchoir. Non, cela ne peut pas être aussi trivial! Histoire de bien nous en assurer, nous avons demandé au laboratoire Therabel des précisions. Il nous a répondu que, lorsque nous souffrons d'une rhinite (soit un rhume, en langage courant), les «conséquences» à éviter peuvent être «*le développement d'une inflammation, un mouchage excessif menant à une irritation des fosses nasales⁽¹⁾*».

Outre qu'elles défigurent des œuvres d'art, ces pubs font la promo d'un produit inutile.

De fait, une rhinite a rarement des conséquences graves pour la santé. Et même si c'était le cas, une spécialité telle que le Derinox, à base de prednisolone et de naphazoline, ne permettrait pas de les empêcher. Au mieux, ce type de médicament soulage, transitoirement, la sensation de nez bouché. Par contre, il expose à des effets indésirables, certes peu fréquents, mais très ennuyeux: hypertension, voire accident vasculaire cérébral (AVC). Aussi, de nombreux experts en déconseillent formellement l'usage. Et les autorités de santé considèrent que son service médical rendu est insuffisant. La pub du Derinox elle-même



Les autorités de santé considèrent que le service rendu est insuffisant

l'indique: «*Il n'y a pas de place pour une association fixe d'un corticoïde, la prednisolone, et d'un vasoconstricteur, la naphazoline, dans la stratégie de traitement de la rhinite aiguë.*» Autrement dit, le Derinox ne sert à rien. Et c'est écrit en toutes lettres!

Contradiction flagrante

Ce genre de contradiction peut se retrouver ailleurs. La mention «*Évitez de manger trop gras, trop sucré, trop salé*», qui accompagne en particulier les publicités pro-

mouvant la malbouffe, nous avait déjà habitués à une présentation appétissante de denrées dont on nous avertit également qu'elles ne le sont pas (cette phrase est volontairement aussi tordue que la logique à l'œuvre!). Toutefois, concernant les produits de santé, c'est plus grave. Les médecins, comme tout un chacun, sont influençables. Les labos le savent. Au-delà du caractère anecdotique de cet exemple, se pose d'une manière plus générale la question de la nuisance des publicités concernant les médicaments. ♦

(1) Il indique également ne plus utiliser ce support.

Complétez votre collection

QUE
CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 627



N° 626



N° 625



N° 624

QUE CHOISIR ARGENT



N° 172



N° 171



N° 170

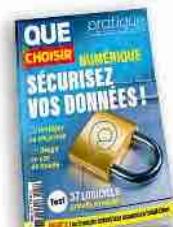


N° 169

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 137



N° 136



N° 135



N° 134

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 185



N° 184



N° 183



N° 182

Pour conserver tous vos numéros



10 €



9,50 €

La reliure
QUE CHOISIR

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° 624 <input type="checkbox"/>	N° 625 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 626 <input type="checkbox"/>	N° 627 <input type="checkbox"/>	4,80 €	

QUE CHOISIR ARGENT

N° 169 <input type="checkbox"/>	N° 170 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 171 <input type="checkbox"/>	N° 172 <input type="checkbox"/>	4,95 €	

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 134 <input type="checkbox"/>	N° 135 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 136 <input type="checkbox"/>	N° 137 <input type="checkbox"/>	6,95 €	

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 182 <input type="checkbox"/>	N° 183 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 184 <input type="checkbox"/>	N° 185 <input type="checkbox"/>	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:

2 articles et plus:

1,50 €
2 €

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

M. Mme

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.

LES FORFAITS MOBILES LES MOINS CHERS



Allégez votre facture de téléphone !

Notre comparateur **GRATUIT** vous permet de confronter les offres des opérateurs **en quelques clics.**

Trouvez le forfait qui correspond le mieux à **vos besoins** et à **votre budget.**

Ufcqc.link/forfait628

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

Un service gratuit

UFC-QUE CHOISIR
UNION FÉDÉRALE
DES CONSOMMATEURS
— QUE CHOISIR —

Ottawa/ADOBESTOCK

