

# QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT  
• SANS PUBLICITÉ

**TESTS**  
LABO **QC**

● **CHAUFFE-EAU**  
THERMODYNAMIQUES

● **ANTIVIRUS**

● **TABLES**  
À INDUCTION



**Fiabilité  
auto**  
**276 modèles  
évalués**

**Frais de santé**  
**Trop de  
dépassements  
abusifs !**



**Plus sains que  
le sucre blanc ?**



**Sirop d'érable,  
cassonade, miel...**  
**NOS ANALYSES EXCLUSIVES**

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

L 12260 - 633 - F: 5,00 € - RD



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



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

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

### ► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 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 :

Quechoisir.org



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
01 43 48 55 48.

Martin, Élisabeth Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo** : Catherine Métayer • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanjard • **Documentation** : Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro** : Noluenn Bizien, François Cano, Boris Cassel, Nathalie Coulon-Guillevin • **QUE CHOISIR ÉDITION** : Laure Sassier • **ESSAIS COMPARATIFS** : Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadi, Gabrielle Théry, Domitille Vey • **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** : Grégory Caret (directeur), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stierner, Juliette Vacant • **JURIDIQUE** : Magali Buttard (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **ADMINISTRATION** : Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy • **Gestion de projets** : Régis Ghoslan (directeur) • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Alia Mansouri • **MARKETING/DIVERSIFICATION** : Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommamrinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier** : Brigitte Bouttier • **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** : Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Caroline Bonnet, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marendra, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements** : Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassortis diffuseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € • **UFC-QUE CHOISIR** : Association à but non lucratif • Bureau du conseil - **Présidente** : Marie-Amandine Stévenin - **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marina Secall-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 Maïrey, Anne Morin, Ludvine Payraud, Philippe Quikue, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby** : Olivier Andraut, Antoine Autier, Lucile Buisson, Méliissa Chevallard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Action politique** : Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives** : Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cloé Leyrat, Grégory Loison, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison • **IMPRESSION** : RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.





14

Frais de santé  
Des patients dépassés

**ZONE ROUGE**

**ALERTE**

22

Alternatives au sucre blanc  
De la poudre aux yeux ?

34

Sécurité Internet  
L'IA rebat les cartes

**LABO**

**DÉCRYPTAGE**

48

Fiabilité automobile  
276 véhicules passés au crible

**INFO EXPRESS**  
Toute la consommation en bref 4

**AUSSI UNE ASSOCIATION**  
Le billet de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales 10  
Les associations locales et leurs actions 12

**ZONE ROUGE**  
Frais de santé • Des patients dépassés 14

**ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER**  
Urbanisme • Cèdres pleureurs 20

**ALERTE**  
Alternatives au sucre blanc • De la poudre aux yeux ? 22  
E-lettre rouge • Une mort bien programmée 28  
Arômes toxiques • L'enfumage n'a que trop duré ! 30  
Isolation • Premiers jugements dans l'affaire Eco Isolation-Maaf 32

**LABO**   
Sécurité Internet • L'IA rebat les cartes 34  
Poêles en téflon • Antiadhésives... avec PFAS 38  
Chauffe-eau thermodynamiques monoblocs • Écolos, mais pas sans défauts 40  
Perceuses sans fil • L'endurance pêche parfois 43  
Tables à induction • En zone de confort 44  
Liseuses 46  
Testé ailleurs 47

**DÉCRYPTAGE**  
Fiabilité automobile • 276 véhicules passés au crible 48  
Photovoltaïque • Intéressante, l'autoconsommation ? 54  
Nouveaux OGM • Étiquetés, mais pas évalués 57  
SVOD • Le blues des abonnés 58

**FORUM**  
Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

**TOUT S'EXPLIQUE**  
Thermostats connectés • Une aide pour s'équiper 64  
Bonus réparation • Un coup de boost est nécessaire 65  
Faillite d'entreprise • Que devient votre crédit ? 65

**CINÉMA** 66  
La lutte des places

Le numéro 633 de Que Choisir a été tiré à 465 700 exemplaires.

**CRÉDITS DE COUVERTURE**  
ALEXIS LECOMTE; KAMIPHOTOS/ADOBE STOCK ; SIMPSON33/ISTOCK

ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

## Overdose de normes

Ce serpent de mer fait de nouveau surface. Comme l'actuel, tous les gouvernements précédents ont claironné qu'ils allaient juguler l'inflation de normes, de lois et de règlements. Mais les majorités passent et leur production continue de croître, encouragée par une Europe qui n'est pas en reste sur ce plan-là. Parfois, cette accumulation de prescriptions, jugée excessive par une majorité de citoyens, a bon dos. Ainsi, certains agriculteurs la rendent responsable d'une grande partie de leurs malheurs (lire également le billet de Marie-Amandine Stévenin, p. 10). Message entendu puisque, pour sortir du conflit, les pouvoirs publics ont promis qu'ils allaient alléger les contraintes qui pèsent sur les paysans.

## Simplifier, est-ce si compliqué ?

S'ils le font vraiment, ils prouveront indirectement que simplifier n'est pas si compliqué que cela. Convenons cependant que certaines mesures n'ont pas forcément (ni souvent ?) été bien anticipées. Prenez la rénovation énergétique, par exemple. Une pluie de normes s'est abattue sur le logement. On pense en particulier aux obligations liées au diagnostic de performance énergétique (DPE), qui mettent aujourd'hui le marché du locatif sous tension, obligeant certains de nos concitoyens à renoncer à leur projet. Cette overdose de textes est parfois alimentée par ceux-là mêmes qui plaident pour un ralentissement des cadences. Un fait divers, un événement qui défraie la chronique, et hop, le gouvernement sollicite le Parlement pour qu'il vote une loi censée répondre à la problématique posée. Il suffit pourtant de regarder l'épaisseur de nos Codes (civil, pénal, de l'environnement...) pour imaginer que nous avons déjà largement ce qu'il faut « en rayon ». Et que cela permet d'appréhender la plupart des situations qui ponctuent la vie de la cité. Le paradoxe ? Plus il y a de règles et de normes, plus le non-respect de ces obligations s'envole... Ce qui donne, au bout du compte, le sentiment d'un État de droit affaibli. ♦

## INTERNET

### Que vaut la dernière Freebox ?

Sur le papier, la toute nouvelle box de Free a de quoi séduire. Avec un débit maximal de 8 Gbits/s montant et descendant et le wifi 7, c'est de loin la plus rapide du marché. Côté contenus aussi, cette Freebox Ultra fait fort : c'est la seule qui inclut Netflix, Amazon Prime, Disney+ et Universal+, ainsi que Canal+. Pour autant, le jeu en vaut-il la chandelle ? Pas sûr. Déjà, un tel débit ne sert à rien. Quels que soient vos usages, vous verrez à peine la différence avec la plupart des autres offres fibre. Qui plus est, ordinateurs et smartphones compatibles avec le wifi 7 sont encore rarissimes. Pour ce qui est de l'accès aux plateformes, il s'avère fortement restreint. Par exemple, vous ne bénéficiez que des versions standards de Netflix et Disney+, avec de la publicité au début des programmes et une résolution Full HD (pas de 4K). Amazon Prime, elle, n'est pas disponible pour ceux qui y ont déjà été

abonnés. Quant à Canal+, il s'agit juste de la chaîne en direct, en aucun cas des services vidéo de MyCanal. En outre, subtilité de taille, vous serez officiellement abonné à la chaîne cryptée, ce qui fait qu'en cas de résiliation de la Freebox Ultra, on vous facturera 15,99 € par mois. Quand on connaît les difficultés rencontrées par certains pour rompre leur contrat avec Canal+, cela pose question. Autre petite mesquinerie signée Free : sur les quatre répéteurs mis à disposition pour étendre sa couverture wifi, seul le premier est offert ; les autres sont facturés 20 €. Décidément, cela fait beaucoup de bémols pour une box qui, à 59,99 € par mois, est la plus chère du marché. ♦



## ACCÈS AUX SOINS

### Frappés au porte-monnaie

Envisagée à la rentrée avant d'être reportée, la hausse des franchises et des participations forfaitaires a finalement été confirmée par le gouvernement. Il faudra bientôt défalquer 2 € du remboursement de l'Assurance maladie par

consultation médicale, examen biologique ou radiologique, 4 € par transport sanitaire et 1 € par boîte de médicament et acte paramédical (lire aussi l'enquête sur les dépassements d'honoraires p. 14). Par ailleurs, le Premier ministre a annoncé étudier l'instauration d'une « taxe lapin » qui s'appliquerait aux rendez-vous non honorés. Selon les sources, il y en aurait entre 6 et 27 millions chaque année, qui toucheraient plus les spécialistes que les généralistes. Peu d'études ont cerné les raisons de ces faux bonds : désinvolture pure, rendez-vous trouvé ailleurs ou oublié car trop lointain ? Nul n'est en mesure de l'expliquer. ♦



X. POPY/REA ; M. WEBER/IMAGEBROCKER-ANDIA



## TRAVAUX DE RÉNOVATION

### Peines de prison ferme

**D**ans son jugement du 19 janvier contre une société de rénovation qui démarchait une clientèle vulnérable et âgée afin de l'escroquer (QC n° 631), le tribunal judiciaire de Limoges (87) a en grande partie suivi les réquisitions du procureur de la République. Pascal B., le « véritable » patron, a éclopé de la plus lourde peine: cinq ans de prison, dont un an de sursis probatoire pendant trois ans assortis d'une multitude d'obligations: réparation des dommages causés aux parties civiles, paiement des sommes dues au Trésor public, interdiction définitive d'exercer une profession commerciale, de diriger, administrer, gérer ou contrôler une entreprise... Outre l'exécution provisoire du sursis probatoire,

le tribunal a ordonné un mandat de dépôt à délai différé pour la partie ferme de sa peine. La gérante officielle, sa compagne Angélique D., est quant à elle condamnée à 3 ans de prison, dont 18 mois de sursis probatoire pendant 3 ans avec exécution provisoire. Des directeurs d'agences locales ont été reconnus coupables (peines de deux à trois ans de prison dont une partie avec sursis probatoire), certains bénéficiant pour la partie ferme du bracelet électronique. Les autres directeurs, commerciaux et animateurs écopent de peines d'un à deux ans de prison, dont 18 mois de sursis probatoire (moins pour ceux qui ne sont restés qu'un an dans l'entreprise). La plupart ont interdiction d'exercer une activité de démarchage à domicile pendant la durée d'exécution de leur peine. Des amendes de 2 000 à 50 000 € ont



aussi été infligées. Le tribunal exige enfin la publication de son jugement dans plusieurs quotidiens régionaux aux frais des 16 condamnés. Celui-ci a fait l'objet de plusieurs appels. L'UFC-Que Choisir sera présente aux audiences (dates en attente de fixation). Espérons que ces lourdes sanctions fassent réfléchir d'autres éco-délinquants de la rénovation énergétique avant qu'ils passent à l'action. ♦

### Publication du jugement aux frais des condamnés

## ALLÉGATIONS ENVIRONNEMENTALES

### Donnez-nous les preuves !

« **R**espectueux de l'environnement », « Protège la planète », « Écoresponsable », « Biodégradable »... Pour séduire les consommateurs soucieux de ne pas trop polluer via leurs achats, ce genre de slogans pour le moins flous fait florès sur les emballages. En 2021, Bruxelles avait passé au crible les mentions de ce type figurant sur les produits des sites de cosmétiques, de prêt-à-porter ou encore d'équipement de la maison. Sa conclusion: « Dans 42% des cas, l'allégation pouvait être fausse ou fallacieuse. » L'Union a donc décidé d'y mettre la holà. Le 17 janvier dernier, le Parlement européen a adopté à une écrasante majorité un texte interdisant l'écoblanchiment. Les allégations génériques ne seront désormais autorisées que si le fabricant avance des preuves incontestables...

L'exercice promet d'être complexe ! Celles liées à la durabilité du produit, elles, devront obligatoirement être fondées sur un système de certification officiel. Quant à la référence à la neutralité carbone, très à la mode, elle sera interdite, car elle ne correspond à aucune réalité. En fait, les mentions non étayées tombent déjà, en France, sous le coup de la publicité de nature à induire en erreur. Récemment, un quart des fabricants sur lesquels se sont penchés les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes étaient en infraction. Faire cesser les abus nécessitera avant tout des contrôles fréquents et des sanctions dissuasives. ♦

Vers moins de mensonges



## LOGEMENT

### Le principal et le secondaire

Le dispositif applicable aux rénovations de logement dites « d'ampleur », en vigueur dès cette année, se décline en deux versions. D'un côté les résidences principales, de l'autre les secondaires. Pour leur projet, les propriétaires des premières sont obligatoirement assistés par Mon accompagnateur Rénov'. Ce professionnel du bâtiment est capable d'évaluer les devis, d'effectuer le suivi du chantier et d'informer ses clients sur le soutien financier auquel ils peuvent prétendre. De plus, les particuliers n'ont plus qu'un seul guichet pour solliciter leurs subventions, c'est l'Agence nationale de l'habitat (Anah). Cette structure centralise à la fois MaPrime-Rénov' et les certificats d'économie d'énergie (CEE) qui complètent le financement des travaux. Ces deux nouveautés devraient sécuriser le parcours des consommateurs s'engageant dans la transition énergétique de leur bien. Par contre, pour les résidences secondaires, les rénovations d'ampleur ne sont pas



encadrées. Il n'y a ni accompagnateur ni aides de l'Anah. Tout est financé par les énergéticiens et les distributeurs de carburants via les CEE, d'où son nom d'offre « coup de pouce ». Tous les ménages qui possèdent une résidence secondaire peuvent en bénéficier, que ce soit une villa, un chalet ou un appartement, mais cette prime n'a rien à voir avec celles à 1 € qui ont défrayé la chronique (QC n° 630), et le reste à charge devrait être important. ♦

## ENCADREMENT DES LOYERS

### Des effets inattendus

Promulguée il y a tout juste 10 ans, la loi Alur pour l'accès au logement et un urbanisme rénové avait été voulue par le législateur afin de réguler le secteur immobilier et permettre à toute la population de se loger. Mais l'une de ses principales règles, l'encadrement des loyers dans les villes au marché locatif tendu, est régulièrement bafouée. Ainsi, à Paris, selon l'Observatoire de particulier à particulier, 42% des annonces dépassent les plafonds fixés ! Il est vrai qu'un propriétaire vénal n'a aucun mal à trouver des astuces. Sur Internet, des dizaines de sites distillent sans vergogne

leurs conseils pour contourner la loi... Et certains candidats locataires aux abois sont prêts à payer des sommes astronomiques, à l'image de cette offre récemment refusée par une de nos journalistes : 1800 € par mois pour 39 m² ! Malheureusement, ils n'anticipent pas toujours une dépense supplémentaire. Une des tricheries en vigueur étant d'imposer un bail « résidence secondaire », ces occupants doivent, en plus, s'acquitter de la taxe d'habitation. Autre effet négatif : dans le cas de Paris, la Mairie a mis en place une procédure de signalement des dépassements, le locataire pouvant ainsi obtenir une rétrocession des sommes indûment perçues. Toutefois, s'il a signé un bail de ce type, il n'obtiendra pas systématiquement gain de cause. ♦

**Un propriétaire vénal contournera la loi**

## OPHTALMOLOGIE

### Dans le viseur

Et la série continue ! Une nouvelle enquête judiciaire a été ouverte dans le secteur de l'ophtalmologie. Des perquisitions ont été menées dans plusieurs centres de la chaîne Ophtalmologie Express, qui en compte neuf en France. Les soupçons portent sur des infractions classiques : facturation d'actes fictifs et réalisation (et facturation) d'autres, inutiles.

## RESPIRATEURS

### Un modèle à bout de souffle

Tant que les conditions prévues par un accord en cours de négociation avec la justice américaine ne seraient pas atteintes, Philips Respironics ne commercialisera plus ses respirateurs sur le territoire nord-américain. L'industriel néerlandais a dû, à partir de l'été 2021, procéder à un rappel mondial de ventilateurs et d'appareils d'apnée du sommeil, car la mousse insonorisante se détériorait et entraînait en contact avec le système respiratoire des



patients (QC n° 626). En France, l'Agence nationale de la sécurité du médicament (ANSM) a sanctionné Philips pour la lenteur du remplacement des machines. Une procédure judiciaire, engagée par des patients, est d'ailleurs en cours.



## Les stats de Que Choisir

### Qui va au Casino perd

Vaut-il mieux faire ses courses en drive ou en supermarché pour payer moins cher ? Pour le savoir, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir ont relevé les prix d'une série de produits dans 1304 magasins des principales enseignes de la grande distribution, du 23 septembre au 7 octobre 2023, afin de les comparer à leurs tarifs en ligne. Résultat ? Il n'y a pas de différence notable, sauf chez Casino. Le prix moyen dans ses magasins est 17% plus élevé, alors que l'écart moyen est compris entre -1% et +1% chez ses concurrents. De quoi réfléchir avant d'entrer dans un Casino.



MONOPRIX



### Écarts de prix moyens entre magasins et drives

+1%

+0,8%

+0,3%

0%

-0,3%

-0,7%

+17%  
en magasin



## LOI ANTIGASPILLAGE

### Le bilan sévère des associations

« C'était une loi très importante, mais c'est un échec. » Début février, les représentants d'associations environnementales (Zero waste France, France nature environnement, Les amis de la terre et No plastic in my sea) ont tiré un bilan négatif de l'application de la loi antigaspillage pour une économie circulaire (Agec). L'objectif fixé par ce texte de réduire de 15% le volume de déchets est encore loin d'être atteint. D'après ces ONG, plusieurs facteurs expliquent ce constat. Les industriels concernés ont mis la pression pour minimiser leurs obligations via les décrets d'application. Ainsi, l'interdiction d'emballer les fruits et légumes sous plastique a été assortie de 29 exemptions. Compréhensibles pour des produits fragiles, elles le sont moins pour des carottes, pommes de terre primeur ou brocolis...



ignorée par près des trois quarts des entreprises un an après son entrée en vigueur. En cause aussi, la rareté des contrôles et la faiblesse des sanctions. Comme nous l'avons montré (QC n° 631), la disposition obligeant les fast-foods à utiliser de la vaisselle lavable et réutilisable pour la consommation sur place est trop rarement respectée. Quant à l'obligation de servir les clients qui le souhaitent dans des contenants qu'ils ont apportés, McDonald's a carrément décidé de ne pas s'y conformer. Autres exemples, les gobelets et les sacs en plastique très légers, pourtant défendus, sont encore commercialisés. Et certains fabricants apposent la mention « réutilisable » sur

### PRÉCISION

#### #TEST DENTIFRICES

Dans le tableau du test dentifrices publié dans le n° 632 de *Que Choisir* (février 2024), une regrettable erreur nous a conduits à inverser la pastille signalant la présence de sodium lauryl sulfate, un irritant potentiel, sur plusieurs produits. Aquafresh triple protection, Colgate total classique, Oral B et Carrefour soft expert 8 en comportent, ce qui n'est pas le cas des références La Rosée, Dentalux, Dentamyl et Gum. Cela n'affecte pas les notes données, celles publiées sont bien les bonnes. Toutes nos excuses à nos lecteurs.

des produits qui seront à coup sûr jetés après un seul usage... Autant de contrevenants que la peur du gendarme dissuade de moins en moins : les effectifs de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont été réduits d'un quart en 15 ans. ♦

#### Règles ignorées ou détournées

Autre raison : l'accent n'a pas été mis, en amont, sur la diminution du volume de déchets. Emblématique, la prohibition de la destruction des invendus restait



## TRANSPORTS

### Un train de retard pour la DB

**Q**ue Choisir épingle souvent la SNCF pour le tarifs des billets ou le zèle de certains contrôleurs. Mais l'expérience de Morgan, de Plouescat (29), lui fait dire que « nous avons de la chance d'avoir un opérateur ferroviaire qui, s'il n'est pas parfait, fonctionne ». Après un séjour en Bavière en décembre 2023, il est bloqué une nuit en gare de Stuttgart à cause d'une correspondance ratée, son TGV pour Paris n'ayant pas attendu l'ICE Munich-Stuttgart trop en retard. Un cas classique



en Allemagne: le taux de ponctualité des trains longue distance de la Deutsche Bahn, l'équivalent de notre SNCF, n'était que de 52% en novembre 2023. Morgan s'est vu remettre en gare un formulaire d'indemnisation. « Puis-je faire la demande en ligne ? », a-t-il voulu savoir. « Bien sûr, lui a répondu l'agente... Vous pouvez remplir le document sur votre PC, l'imprimer et le mettre dans l'enveloppe ! » En France, il se serait rendu sur Garantie30minutes.sncf.com (jugé toutefois peu pratique). ♦

## SÉCURITÉ ROUTIÈRE

### 2023 fut moins meurtrière

**D**ébut février, l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière (ONISR) a publié le bilan provisoire des accidents de la route en 2023. Le nombre de tués, tous modes de transport confondus, est de 3 402, en retrait de 4,2% par rapport à 2022 et de 2,7% par rapport à 2019. La baisse est observée aussi bien côté automobilistes que piétons, cyclistes ou motards. Seule la catégorie

des utilisateurs d'« engins de déplacement personnels motorisés » (trottinettes, gyropodes, etc.) voit le nombre de morts augmenter sur un an, de 25 à 42. Après une nette hausse l'année dernière, le chiffre des décès à vélo s'est établi à 227, soit le niveau de 2021. Un élément ne varie pas au fil des ans: la part élevée des hommes dans le total des victimes. Ils représentent 78% des tués et 75% des blessés graves. ♦

## ÉNERGIES RENOUVELABLES

### À la traîne, les Français...

**L**e développement des énergies renouvelables reste très poussif en France. Alors que, selon l'objectif 2030, elles doivent alimenter à 40% la consommation électrique, on n'atteint que 28% fin 2022, selon le dernier baromètre publié par Observer et la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). C'est dire l'effort à fournir... Si 2023 a été une bonne année pour le photovoltaïque, l'éolien terrestre reste à la traîne, handicapé par de très longs délais de traitement des dossiers et par des contraintes réglementaires. Quant

à l'éolien offshore, il accuse un retard par rapport à sa feuille de route. On comprend mieux pourquoi le projet de loi sur la souveraineté énergétique a supprimé tous les objectifs chiffrés, notamment ceux de production renouvelable. Alors même que l'Europe vise, en la matière, les 42,5% pour 2030, certains pays membres font déjà mieux. L'Espagne affiche, par exemple, un taux de couverture de sa consommation électrique de 50,4% par le solaire et l'éolien



**Le délai de traitement des dossiers et les contraintes réglementaires handicapent l'éolien terrestre.**

en 2023, et le Portugal, un taux de 61% par les renouvelables, éolien en tête devant l'hydroélectricité, puis le photovoltaïque et la biomasse. La France est en bonne voie pour décrocher la lanterne rouge. ♦

## CHLORDÉCONE

### Nouvelle étude en cours

**S**anté publique France (SPF) a lancé une nouvelle étude pour évaluer l'imprégnation des populations de Guadeloupe et de Martinique par le chlordécone, un insecticide utilisé jusque dans les années 1990 dans les bananeraies, et dont on connaît de longue date le potentiel toxique, en particulier cancérigène. Il n'est plus utilisé, mais persiste dans l'environnement, en raison de la pollution massive des sols et des rivières qu'il a causée. Une première enquête avait montré, en 2013 et 2014, que du chlordécone imprégnait le sang de 92% des Martiniquais et de 95% des Guadeloupéens. Cette fois, 3 000 personnes sont incluses dans l'étude, dont des enfants et des femmes en âge de procréer, ainsi que des catégories identifiées comme exposées à la molécule: les ouvriers agricoles et les pêcheurs. Les consommations de produits de la pêche et de légumes racines issus des potagers domestiques sont deux facteurs majeurs d'intoxication. La nouvelle étude va également évaluer l'impact d'autres pesticides – comme le glyphosate ou les pyréthrinoides – et des métaux lourds.

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](mailto:redaction@quechoisir.org).



## Écoresponsable, mon œil !

Ces fraises provenant du Maroc sont vendues en plein mois de janvier dans un emballage plastique qui arbore un logo « Produit responsable - Demain la terre ». Il fallait oser ! En matière d'écoblanchiment, on tient là le haut du panier (de fruits rouges, bien sûr). L'achat écoresponsable de fruits et légumes, c'est avant tout des produits de saison,

si possible locaux, bios et non recouverts de plastique. Ici, c'est tout le contraire. « Demain la terre » est une association qui s'est concocté son propre cahier des charges. Les référentiels privés de ce type se multiplient. Insuffisamment exigeants, ils nuisent à la bonne information des clients.



Des fraises en plein hiver, c'est pas sérieux.

A. LECOMTE

## MOTEURS DÉFECTUEUX

### Verdict d'appel

Mi-janvier, la cour d'appel de Versailles (78) a rendu son arrêt dans l'affaire des moteurs Renault défectueux (QC n° 631, p. 6). Le constructeur contestait les conclusions d'une ordonnance de mars 2023 lui enjoignant de communiquer certaines pièces aux 2600 plaignants. Ces derniers remettaient en question la fiabilité des moteurs 1.2 Tce et 1.2 DIG-T (pour véhicules Dacia, Nissan et Renault), affectés par des casses à répétition. L'arrêt rendu par la cour semble contenter tout le monde. D'un côté, Renault se félicite de ne pas « avoir à fournir d'autres documents que ceux déjà donnés », tout en pointant que « la partie adverse est condamnée à (lui) verser une somme totale de 20 000 € au titre de ses frais de justice ». De l'autre, l'avocat des automobilistes impliqués dans ce dossier dit du « motorgate » note

Fiabilité mise en cause



L. GRANDGUILLOT/REA

que « la cour d'appel de Versailles [...] confirme l'intérêt des consommateurs lésés à agir ». En effet, elle approuve une partie de l'ordonnance attaquée, qui imposait au constructeur de communiquer 19 des 25 documents réclamés. Or ceux-ci pourraient permettre de prouver que Renault a tenté de minimiser l'ampleur du problème et la prise en charge des clients malheureux... Selon l'UFC-Que Choisir, pas moins de 400 000 voitures seraient concernées. Une fois les pièces récupérées, l'avocat des victimes entend les produire dans le cadre de la procédure pénale en cours concernant ce dossier du « motorgate ». ♦

**L'intérêt des consommateurs à agir est reconnu**

### Appel à témoignages

#### # USAGERS DES TER

Pour alimenter une étude sur la qualité des trains express régionaux (TER), l'UFC-Que Choisir met à disposition des usagers un formulaire/appel à témoignages dans lequel ils peuvent décrire les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien et les conséquences concrètes que cela a sur leur vie. Formulaire disponible à l'adresse suivante : **[Quechoisir.org/formulaire-qualite-de-service-ter-faites-nous-part-de-votre-experience-n115750](https://quechoisir.org/formulaire-qualite-de-service-ter-faites-nous-part-de-votre-experience-n115750)**



#### Rappel.conso.gouv.fr

Sur ce site internet régulièrement mis à jour par les pouvoirs publics, consultez les rappels et alertes de produits dangereux dans divers secteurs de la consommation (alimentation, automobile, équipements électriques, hygiène-beauté...).

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



## AGRICULTURE

# Les raisins de la colère

Ces dernières semaines, la crise agricole a mis en lumière les difficultés traversées par les paysans, qui récoltent un trop maigre revenu au vu de la pénibilité de leurs tâches, sans la moindre perspective d'amélioration. Elle pointe aussi la diversité des revendications portées. Si l'UFC-Que Choisir a toujours soutenu l'objectif d'une plus juste rémunération des agriculteurs, elle rejette la focalisation sur une fausse question (sommes-nous prêts à payer plus pour qu'ils vivent mieux ?), qui n'illustre pas la complexité des enjeux et tente d'opposer les parties. Surtout, de quoi s'agit-il ? Du prix en caisse ou de celui payé 10 ans plus tard sur notre santé ? Officiellement, si les consommateurs dépensent plus, c'est pour mieux rémunérer les paysans, avec le relèvement du seuil de revente à perte. Mais qu'une part de la marge ne leur soit pas redistribuée car elle est garantie à la grande distribution, c'est la faute d'un système inefficace, pas des clients... De même, si les agriculteurs sont victimes d'une concurrence déloyale venue de l'étranger, c'est à cause de l'absence de clauses miroir dans les accords internationaux (Mecosur, TTIP). Enfin, s'il y a un prix qu'il faut toujours refuser de payer, c'est celui de la santé ! Parmi les exigences portées par certains syndicats partisans de l'agriculture intensive, je m'oppose à celles réclamant l'abolition des normes et le maintien des pesticides les plus toxiques. Une autre politique agricole est possible, tournée vers l'agroécologie. En opposant les intérêts des uns à ceux des autres, les pouvoirs publics nationaux et européens s'écarteront des bonnes réponses. Et ne permettent pas de vendanger les raisins de la colère. ♦



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

# Les actions *nationales*

## COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

### Frais de gestion mal maîtrisés

L'UFC-Que Choisir a souligné les augmentations importantes des cotisations de complémentaires santé subies cette année par les assurés. En tenant compte de l'âge des souscripteurs, elles sont en moyenne de l'ordre de 10 % pour 2024 – soit largement supérieures aux premiers chiffres donnés par le secteur. Si les autorités, avec les politiques de déremboursement, ont une responsabilité dans cette inflation impressionnante, l'UFC-Que Choisir a aussi épinglé de nombreux organismes pour leurs taux de redistribution très faibles – soit la part des mensualités collectées qui reviennent aux adhérents sous forme de remboursements –, notamment en raison de frais de gestion mal maîtrisés. À l'arrivée, moins de 75 % des

### Moins de 75 % des cotisations redistribuées

cotisations sont consacrées à la prise en charge des dépenses de santé des adhérents, contre 96 % pour l'Assurance maladie ! Selon les complémentaires, ces taux varient très fortement sur les contrats individuels. Mais quand on sait que les

contraintes techniques (périmètre du 100 % santé, volume et tarifs des soins, etc.) s'appliquent uniformément à tous les acteurs, cela interroge... Lorsque l'on observe de près les frais de gestion, certes très différents d'un assureur à l'autre, on constate qu'ils restent en moyenne extrêmement élevés : autour de 20 % des fonds collectés (contre 4 % pour la Sécu). Ils ont même légèrement augmenté entre 2011 et 2022 sur l'ensemble des contrats, comme sur les individuels (+1 point), alors que le secteur s'est concentré. En principe, cela aurait dû occasionner une rationalisation et des économies d'échelle au bénéfice des assurés. L'UFC-Que Choisir plaide pour une véritable transparence concernant ces frais de gestion et les taux de redistribution. Ils devraient obligatoirement être affichés sur le site internet des complémentaires santé. Rappelons que les adhérents peuvent résilier à tout moment leur souscription, comme l'a obtenu l'UFC-Que Choisir. ♦







## PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ

### Coup de massue fiscal

Quand il avait installé le bouclier tarifaire, le gouvernement avait assuré qu'il ne hausserait pas la fiscalité tant que les prix ne redeviendraient pas raisonnables. Pourtant, Bercy a relevé fortement la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE) dès le 1<sup>er</sup> février, occasionnant une hausse des factures de près de 10 % pour tous les abonnés. Après la promesse de « caper » à 15 % l'augmentation du tarif réglementé de vente (TRV) en 2023<sup>(1)</sup>, voilà que l'État s'attaque à nouveau au pouvoir d'achat des Français, alors même que les prix de l'électricité sont toujours à des niveaux historiquement hauts. La campagne Énergie moins

chère ensemble, relancée cette année par l'UFC-Que Choisir, a permis aux 130 000 souscripteurs d'économiser en moyenne 160 € sur un

an. L'énergéticien lauréat a pris en charge 50 % de la hausse de taxe jusqu'en août. Pour autant, cela ne doit pas empêcher d'entamer rapidement une refonte des prix de l'électricité, particulièrement du tarif réglementé. L'UFC-Que Choisir ne cesse de dénoncer le fait que ce TRV ne reflète pas les coûts de production en France, mais plutôt les montants de l'électricité sur les marchés internationaux, eux-mêmes largement liés aux tarifs (élevés) du gaz. Un comble quand on sait que le mix électrique français est quasi intégralement décarboné. ♦

(1) Qui n'a donc pas été tenue avec la hausse de 10 % au mois d'août dernier (soit 26,5 % au total en 2023).

**Entamons une refonte du tarif réglementé !**

## DONNÉES PERSONNELLES

### Une étude alarmante

Dans le cadre de son combat pour la protection des données personnelles, l'UFC-Que Choisir a publié une étude alarmante sur l'ampleur de leur collecte et de leur utilisation par les acteurs du Web. En consultant une dizaine de sites, l'association a constaté que ces informations sont partagées plus de 4 000 fois avec plus de 1 000 sites tiers. Ces fournisseurs de publicité en ligne et ces courtiers en données ont pour activité principale la récolte des habitudes de navigation, des historiques d'achats et des traits personnels, voire intimes (« dépendance au jeu de hasard », « dysfonction érectile », etc.), pour permettre aux algorithmes de créer des annonces profilées. Objectif : inciter les internautes à succomber à des achats impulsifs. Et, s'ils veulent reprendre le contrôle de leurs données et utiliser leur droit à l'effacement, bien des obstacles se dressent. De fait, sur plus de 1 000 sites tiers examinés, plus de la moitié (54 %) ne proposent pas de moyen de contact ou ignorent les demandes qui leur sont adressées. Quand un parcours est bien prévu, il est assorti de démarches dissuasives (copie de la carte d'identité, par exemple). Déterminée à permettre aux Français de garder la main sur leurs données personnelles, l'UFC-Que Choisir exige une véritable transparence sur leur utilisation de la part des sites et des applications pour smartphones. Elle entend aussi que tout un chacun puisse aisément contrôler la transmission à des tiers d'informations le concernant. ♦



Retrouvez notre campagne et nos outils pour garder la main sur vos données sur [Jenesuispasunedata.fr](https://Jenesuispasunedata.fr).



## CHARTES PESTICIDES

### Première victoire majeure

À la suite des recours de l'UFC-Que Choisir, associée à un collectif d'ONG, contre les chartes d'épandage de pesticides, le tribunal administratif d'Orléans (45) a donné raison aux requérants en annulant celles adoptées dans cinq départements. Elles proposaient des distances minimales près des

habitations ridiculement faibles, et ne prévoyaient aucune information circonstanciée des riverains en amont des opérations d'épandage. Cette décision est une première victoire d'ampleur pour le collectif, qui a attaqué, avec les associations locales de l'UFC-Que Choisir, une cinquantaine de chartes. Chose rare, le

tribunal d'Orléans a adressé un communiqué à la presse. Pour la santé des citoyens et la préservation de leur environnement, l'UFC-Que Choisir espère que cette première victoire sera suivie de nombreuses autres. Les préfets des cinq départements concernés doivent maintenant revoir leur copie. ♦

— Par ARNAUD DE BLAUWE

## CONSOMMATION RESPONSABLE

### Passer de la parole aux actes



**Supermarchés et fermes locales doivent trouver un terrain d'entente.**

**P**romouvoir et accompagner une consommation responsable est l'un des grands enjeux du rapport d'orientation que l'UFC-Que Choisir a adopté en 2023 lors de son assemblée générale. Un défi qui, bien entendu, mobilise toutes les associations locales (AL). Grâce à leur présence sur le terrain, elles sont idéalement placées pour sensibiliser les populations. Diverses actions ont d'ores et déjà été menées en ce sens. Ainsi, il y a quelques semaines, l'AL de Rambouillet (Yvelines) a rassemblé une cinquantaine de personnes sur le thème de « la déclinaison du circuit court alimentaire dans son environnement proche ». Après la diffusion d'une petite vidéo, trois intervenants ont pris la parole : le directeur d'un supermarché et deux responsables de fermes du département. Si leur vision du sujet n'était pas forcément la même, ils ont tous trois assuré « qu'une

alimentation saine et abordable [était] possible ». L'intention est louable, mais reste à concrétiser. Car, visiblement, les obstacles perdurent. Lors de cette réunion, les représentants de l'association locale ont regretté l'abandon du projet alimentaire territorial (PAT) lancé par le Parc naturel régional de la Haute vallée de Chevreuse et la Bergerie nationale (cette exploitation agricole, située à Rambouillet, ouvre largement ses portes au public). Son objectif était pourtant de produire une alimentation locale, durable et accessible à tous. Pareillement, la création d'un marché ou d'un magasin de producteurs du coin, un temps évoquée, a pris du plomb dans l'aile. On le constate, la voie de la consommation responsable est un chemin escarpé. Alors, tous à l'entraînement ! ♦

**Pour une alimentation saine et abordable !**

**UFC-QUE CHOISIR  
DE RAMBOUILLET (78)**

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

## LIVRAISON

### Le point faible du coffre-fort

**S**ur Internet, M. G. commande un coffre-fort d'une valeur de 1000 €. Le jour de la livraison, le transporteur se contente de le déposer « au cul du camion ». Après quelques minutes de discussion, il accepte de monter l'objet dans l'appartement du client, situé – quand même ! – au 5<sup>e</sup> étage, puis redescend très rapidement, en oubliant de lui présenter un bon de transport. Lorsque M. G. retire l'emballage, mauvaise surprise : le coffre est abîmé et ne s'ouvre pas correctement. Il contacte le fournisseur, qui lui demande de confirmer ses dires par courrier recommandé avec AR. Ce dernier restera lettre morte... M. G. multiplie les appels, les courriels. Sans succès. Rendez-vous est pris avec son association locale (AL) UFC-Que Choisir. Elle adresse un courrier à la société commercialisant le coffre. Celle-ci répond que le client n'a noté aucune réserve lors de la livraison (et pour cause !). L'AL réagit en rappelant que l'article L. 224-65 du Code de la consommation laisse 10 jours pour signaler des défauts sur un bien remis. De plus, toujours selon le même code, le vendeur est tenu d'assurer la bonne exécution du contrat, qu'il soit réalisé par lui-même ou par un prestataire (art. L. 221-15). L'entreprise ne veut toujours rien entendre. L'AL prend alors l'initiative de l'appeler ; la conversation est musclée mais, quelques jours plus tard, M. G. indique à l'association que son coffre va être récupéré et échangé. ♦

**UFC-QUE CHOISIR  
DU PUY-DE-DÔME (63)**

## LITIGES RÉSOLUS

## AUTO-ÉCOLE

## En panne de moniteur

**A**fin de passer son permis en boîte de vitesses automatique, M<sup>me</sup> C. souscrit un contrat (code + conduite) sur le site internet Stych, géré par la société Mercure Formation. Elle règle pour cela la somme de 599 €. Il est explicitement prévu que son agence de rattachement soit celle de Nantes (44), et que les cours soient assurés du lundi au vendredi. Las, un message adressé par e-mail lui signifie qu'aucun moniteur n'est disponible dans cette ville pour des leçons en boîte automatique. Une rapide recherche lui apprend que l'agence a fermé. La consommatrice exige donc d'être totalement remboursée. Mercure Formation lui répond que c'est impossible, conformément aux conditions générales portées à son contrat. Avant de se raviser : finalement, M<sup>me</sup> C. peut envoyer sa demande par courrier. Ce qu'elle fait... mais les jours défilent et rien n'arrive. Pour que les choses évoluent, M<sup>me</sup> C. sollicite



l'association locale (AL) UFC-Que Choisir, laquelle écrit à l'entreprise en lui rappelant ses deux obligations légales : d'une part, elle est responsable de plein droit de la bonne exécution d'un contrat conclu à distance ; d'autre part, elle n'avait pas à vendre un service indisponible, ce qui justifie un remboursement intégral. Cette mise en demeure de l'AL est vite suivie d'effet. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

## GAZ ET ÉLECTRICITÉ

## Un prix du kWh multiplié par 5...

**M**onsieur R. était mensualisé pour ses consommations de gaz et d'électricité chez Engie. Alors qu'il payait 261 € par mois, il voit apparaître sur son relevé bancaire un prélèvement inattendu de 5 318 €. Questionné, l'opérateur lui apprend que cela correspond à une régularisation de fin de période annuelle, et qu'il n'y a aucune erreur. M. R. prend alors rendez-vous avec l'association locale (AL) UFC-Que Choisir, qui lui conseille de changer de fournisseur et de demander à sa banque le rejet du prélèvement. La résiliation de son abonnement donne lieu à l'édition d'une facture de clôture de 823 €, ce qui porte le montant réclamé à 6 141 €. Après étude du

dossier, il apparaît qu'Engie a modifié les conditions du contrat sans informer au préalable son client. Il a notamment fait passer le prix du kWh HT de 0,07702 à 0,41910 €, soit une multiplication par 5,44 ! L'AL intervient auprès de l'énergéticien pour contester cette augmentation. Dans un premier temps, une réduction de 2 315 € sur le montant total est consentie, au titre du bouclier tarifaire. Puis, après plusieurs échanges, Engie reconnaît être en tort et applique une nouvelle réduction de 3 500 €. Ne reste plus à payer que 326 € par M. R., qui a ainsi « économisé » 5 815 €. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LA DRÔME (26)

## CRÉDIT AFFECTÉ

## Opération rétractation

**D**ébut septembre 2023, M. M. est démarché par la société L.M.E. pour l'installation d'une pompe à chaleur et d'un chauffe-eau thermodynamique. Se fiant au commercial, il pense signer un document de demande d'aide à la rénovation énergétique. En fait, il s'agit d'un bon de commande de 27 400 € assorti d'un crédit affecté chez Sofinco, pour un total de 40 845,60 €. Avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, la société avertit M. M. de l'installation imminente. Étonné, il réclame à L.M.E. un écrit attestant que sa demande d'aide, établie lors de la commande, est bien validée, mais n'a aucune réponse. Par contre, on l'informe qu'en cas d'annulation, son dossier ira au contentieux et qu'il y aura des pénalités. M. M. prévient l'association locale (AL) UFC-Que Choisir, qui lui conseille de refuser l'entrée de son domicile aux installateurs et de se prévaloir du droit de rétractation tel que prévu par l'article L.121-20-12 du Code de la consommation. Et l'AL adresse le bordereau d'annulation par courrier recommandé AR à l'entreprise. Qui annule le contrat. ♦

UFC-QUE CHOISIR DU TARN (81)



## REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations locales. Ses bénévoles sont essentiels. Que vous soyez actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, nos portes vous sont grandes ouvertes !

➔ Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org), onglet « Nos combats »).





## FRAIS DE SANTÉ

# Des patients dépassés

En 20 ans, le total des dépassements d'honoraires pratiqués par les médecins a plus que doublé, pour atteindre 3,47 milliards d'euros en 2022. Aujourd'hui, plus de la moitié des spécialistes exercent en secteur 2 et majorent leurs tarifs.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec NOÉ BAUDUIN

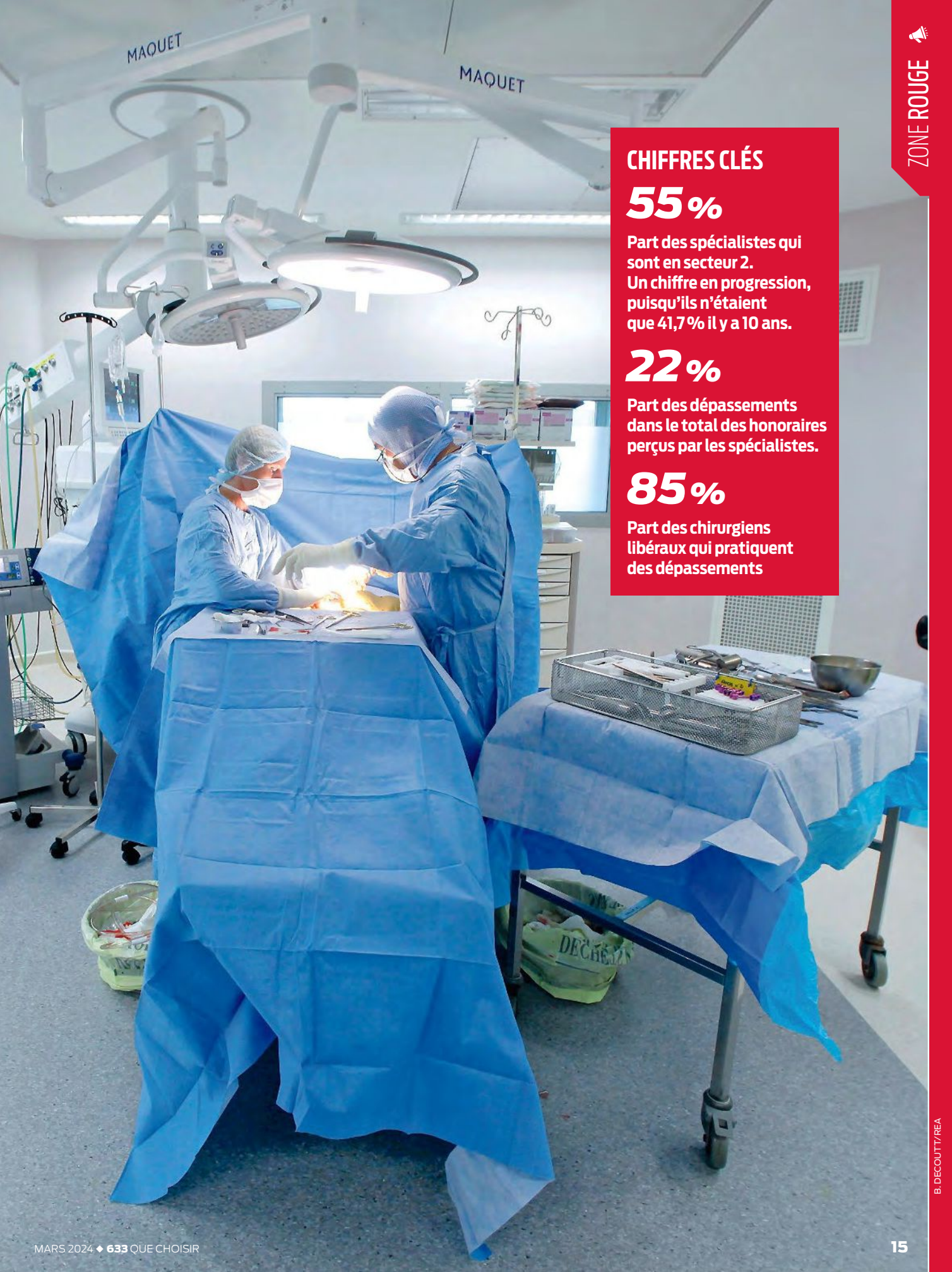
**A** 66 ans, Bénédicte C. et son mari, qui habitent dans le Val-d'Oise, font l'amère expérience du chemin semé d'embûches qu'est devenu le système de soins dans notre pays. Censés passer une coloscopie de dépistage à cause de prédispositions familiales, les époux sont pour l'heure dans l'impossibilité de faire cet examen. La raison ? Son coût élevé les a obligés à le reporter *sine die*. Ce n'est pas faute d'avoir essayé. Après un premier rendez-vous chez le spécialiste indiqué par leur médecin traitant, ils ont découvert que leur mutuelle prenait mal en charge l'intervention à venir. Ils ont donc demandé à consulter un anesthésiste ne pratiquant pas de dépassements d'honoraires : « *Le secrétariat nous a dit qu'il faudrait voir ça lors du rendez-vous, qu'il n'était pas possible de savoir avant.* » Résultat, ils ont tout annulé et sont en quête d'un rendez-vous à l'hôpital. « *La galère !* », résume Bénédicte. Limiter les frais est d'autant plus important que le ménage a dû déboursier dernièrement un reste à charge de plus de 2000 € pour une greffe dentaire. Les dépassements demandés par l'ophtalmologue et l'anesthésiste pour un glaucome et une opération de la cataracte les ont contraints à attendre de changer de complémentaire – qui leur coûte désormais près de 320 € chaque mois – avant d'envisager de programmer les interventions. « *Se soigner est devenu un sport de riches, déplore Bénédicte. Mon médecin traitant et le centre dentaire nous ont orientés vers des spécialistes qui imposent leurs tarifs sans scrupule. Il paraît que c'est normal et courant de négocier les prix, mais je ne sais pas faire ça ! J'ignorais que pour être soigné, il fallait marchander...* »

La situation de ce couple est loin d'être isolée. Elle est même, au contraire, emblématique de la difficulté à accéder à des soins spécialisés à des coûts abordables, tant la pratique des dépassements d'honoraires devient répandue chez les spécialistes libéraux. Surtout en région parisienne ! Sur le plan national, un cap symbolique a été franchi en 2020. La part des spécialistes libéraux en secteur 2, c'est-à-dire autorisés à facturer des dépassements, a passé la barre des 50 %. Les chiffres les plus récents montrent que, en 2022, 55 % d'entre eux exerçaient sur la base de la liberté tarifaire. Il y a 10 ans, ils étaient... 41,7 %. Logiquement, le montant des dépassements lui-même a flambé : près de 3,5 milliards d'euros en 2022 (dentaire compris), quand ils plafonnaient à 1,5 milliard au début des années 2000. Bien sûr, la hausse de l'activité médicale explique mécaniquement la progression. Mais la gourmandise des médecins spécialistes y est également pour quelque chose : la part des dépassements dans le total des honoraires perçus a augmenté. En 2010, ils pesaient 16,8 % ; c'est presque 22 % en 2022.



### CHIRURGIE ET ANESTHÉSIE

Des réalités très disparates se cachent derrière ces statistiques. Les agglomérations parisienne et lyonnaise, ainsi que le pourtour méditerranéen, sont beaucoup plus touchées que le reste du territoire. Mais, surtout, selon la spécialité, l'ampleur de la liberté tarifaire n'est pas la même. >>>



## CHIFFRES CLÉS

**55%**

Part des spécialistes qui sont en secteur 2. Un chiffre en progression, puisqu'ils n'étaient que 41,7% il y a 10 ans.

**22%**

Part des dépassements dans le total des honoraires perçus par les spécialistes.

**85%**

Part des chirurgiens libéraux qui pratiquent des dépassements



>>> Autant en pneumologie, la pratique des dépassements relève de l'exception, autant en chirurgie, elle est quasiment systématique. Plus de 85 % des chirurgiens libéraux relèvent du secteur 2 (contre 78 % il y a 10 ans). Et les anesthésistes-réanimateurs ne sont pas en reste. Ils sont dorénavant 61 % à pouvoir en facturer réglementairement, contre... 35 % en 2010 ! Les témoignages de patients qui nous sont parvenus le confirment: des interventions courantes – cataracte, extraction de dents de sagesse, opération de la prostate, ablation d'une veine, etc. – occasionnent de fréquents restes à charge. Et la couverture à 100 % par l'Assurance maladie, via le système des affections de longue durée (ALD) supposé amortir le coût des soins, n'est en aucun cas un rempart contre la pratique. Touchée par un cancer, Marie-Marthe M. en sait quelque chose. Après l'exérèse de sa tumeur, effectuée dans une clinique car les délais à l'hôpital étaient trop longs, elle a reçu une facture de 380 € pour les seuls dépassements d'honoraires du chirurgien et de l'anesthésiste. Heureusement, la radiothérapie a lieu dans les murs de l'hôpital public ! Dominique S., elle aussi en ALD, pour des troubles bipolaires, en est également de sa poche. En 11 années de suivi par son psychiatre, elle en est à plus de 3 500 € de reste à charge total.

Le piège s'avère d'autant plus difficile à déjouer que l'information n'est pas toujours disponible ou accessible, notamment dans les situations d'urgence. Ainsi Delphine A., dont le premier enfant est né en maternité privée, a-t-elle eu la désagréable surprise de recevoir, quelques semaines après son retour à la maison, une facture salée pour les frais d'anesthésie: «*La naissance s'étant déclenchée un dimanche, c'est le médecin de garde qui a géré la péridurale. On ne m'avait pas prévenue qu'il pratiquait des dépassements d'honoraires. La moindre des choses est quand même d'avertir les patients !*», observe-t-elle après coup.



Annie P. n'a, elle, pas été étonnée d'en être de sa poche en se rendant à son rendez-vous de dépistage organisé du cancer du sein. Car si la mammographie effectuée dans ce cadre est gratuite, elle sait d'expérience qu'elle aura quelque chose à payer: «*À chaque fois, j'ai dû réaliser, dans la foulée, une échographie complémentaire...*» et donc régler 45 €. Ayant travaillé toute sa carrière comme infirmière à l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris, elle connaît cette pratique, sans cesser de la trouver «*scandaleuse*».

### Nom de code : Optam

Monique E., quant à elle, a cherché à en savoir plus sur ce qui allait rester à sa charge du dépassement de 220 € appliqué pour une opération de la cataracte en janvier dernier. Le coup de fil à sa complémentaire l'a à la fois éclairée...

## LIMITER LES FRAIS Mode d'emploi

### # Bien se faire préciser le tarif pratiqué lors de la prise de rendez-vous.

En cas de réservation en ligne, ne pas hésiter à téléphoner si le tarif pour l'acte que vous devez faire effectuer n'est pas indiqué.

### # Savoir à qui on a affaire.

Demander le nom du médecin qui va réaliser l'examen ou la consultation n'est pas toujours

le premier réflexe. Pourtant, ça peut être payant : cette simple information vous permettra de retrouver, via Internet, le professionnel sur l'Annuaire santé Ameli. Vous connaîtrez ainsi ses tarifs s'ils ne vous ont pas été précisés spontanément lors du premier contact ou que vous n'avez pas pensé à les demander. L'Annuaire santé Ameli est une mine

d'informations qui mérite le détour. Le secteur d'exercice et, en particulier, la situation vis-à-vis de l'Optam y sont spécifiés, ainsi que les tarifs les plus couramment pratiqués.

# Lire les tarifs des honoraires et des actes, obligatoirement affichés dans la salle d'attente.

# Demander des explications sur

les honoraires annoncés, les obtenir est un droit.

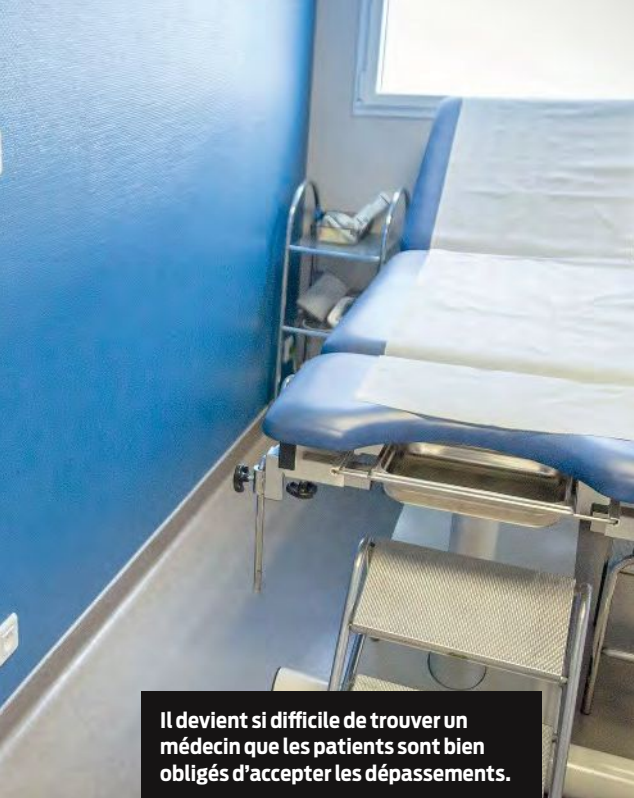
### # Penser à appeler la complémentaire.

A minima pour s'assurer du niveau de prise en charge.

# Se rappeler qu'en cas de dépassement d'honoraires faisant monter la facture à plus de 70 €, le médecin est tenu de fournir une information écrite préalable.







Il devient si difficile de trouver un médecin que les patients sont bien obligés d'accepter les dépassements.

GARO/PHANIE



### 3 questions à...

**THOMAS FATÔME**

Directeur général  
de l'Assurance maladie

## « L'accès aux soins est une priorité »

**Q C** Le volume de dépassements d'honoraires a nettement augmenté en 10 ans. Que se passe-t-il ?

**THOMAS FATÔME** La principale explication, c'est qu'il y a davantage de spécialistes qui exercent en secteur 2, et peuvent donc pratiquer des dépassements. C'est une tendance lourde sur 20 ans, qui ne se retrouve pas chez les généralistes. Selon les spécialités et les territoires, les dépassements n'évoluent pas de la même façon. Nous relevons une grande hétérogénéité. L'inflation de ces deux dernières années a aussi poussé les médecins à augmenter leurs tarifs. Ce n'est pas satisfaisant pour les assurés, mais c'est un ajustement inévitable, d'ordre économique.

**Q C** Les dépassements d'honoraires constituent une préoccupation pour la population. En est-ce une pour l'Assurance maladie ?

**T.F.** Oui, absolument, dans la mesure où l'accès aux soins est une priorité pour l'Assurance maladie. Rappelons qu'un assuré confronté à des dépassements qu'il estime excessifs peut saisir sa caisse primaire (CPAM), laquelle saisit à son tour l'Ordre des médecins. Il existe un recours. Par ailleurs, depuis 2017, l'Assurance maladie a mis en place le dispositif Optam, un contrat engageant les médecins de secteur 2 qui y adhèrent à réaliser une part de leur activité sans dépassements et à maîtriser

le montant global de leurs dépassements. Au total, 15 700 spécialistes sont entrés dans le dispositif, avec une évolution favorable de leur taux de dépassement, de 55,4 % en 2012 à 48,4 % en 2022. Leur taux d'activité à tarif opposable a progressé. L'Optam a montré son efficacité, il continue à recueillir des adhérents. Pour les 10 % des médecins adhérents qui ne sont pas dans les clous, une action corrective est en cours, maintenant que le Covid est passé au second plan. Environ 1 500 courriers de rappel des règles et des engagements pris vont être envoyés.

**Q C** L'Optam est un dispositif peu connu du grand public : n'y a-t-il pas là aussi quelque chose à corriger ?

**T.F.** C'est un défi pour l'Assurance maladie, les médecins et les organismes complémentaires ! Pour les assurés, le dispositif est complexe et l'information peu accessible. Il ne bénéficie pas de la simplicité de lecture du 100 % santé, par exemple. La prise en charge dépend aussi du niveau de couverture de la complémentaire santé. Résultat, l'assuré n'est pas en mesure de connaître à l'avance son reste à charge. Rendre le système plus visible est une nécessité, cela fait partie des sujets dont nous discutons avec les médecins, spécialistes notamment, et les complémentaires santé, dans le cadre des négociations sur la nouvelle convention.

## MÉDECINE GÉNÉRALE

Sur la période 2010-2022, les généralistes sont, statistiquement, irréprochables. Les chiffres le montrent, les praticiens de cette catégorie facturant des dépassements d'honoraires ne représentent, en 2022, que 5 % des effectifs – encore est-ce en comptant la « médecine à exercice particulier » (MEP), >>>

>>> qui regroupe notamment les médecins homéopathes. Soit un net recul comparé à 2010, quand cette part s'élevait à un peu plus de 10 %. En clair, sauf dans les quartiers chics de la capitale, les généralistes exercent massivement en secteur 1, et pratiquent les tarifs de l'Assurance maladie. Toutefois, l'échec des négociations conventionnelles menées avec cette dernière (elles se sont soldées par une revalorisation a minima de 1,50 € pour porter la consultation à 26,50 €), a suscité un mouvement de protestation dans les rangs des généralistes. Elle s'est traduite, chez environ 1 % de ceux inscrits en secteur 1, par l'application unilatérale d'un tarif de consultation autour de 30 €, soit 3,50 € au-dessus du prix réglementaire. Des témoignages confirment la pratique, qui est bien entendu illégale. Du moins tant que les discussions entre syndicats de médecins et Assurance maladie n'auront pas abouti à un accord sur un montant de cet ordre ! Les réunions ont repris et la revalorisation tant attendue est en bonne voie : lors d'une séance le 8 février, la Sécu s'y est dite favorable. Mais il y aura des contreparties, qui sont en négociation.

### Payer plus pour avoir un médecin

Protester contre cette augmentation sauvage n'est pas chose aisée, car la pénurie médicale met les généralistes en position de force, et les patients en mauvaise posture pour faire valoir leur bon droit... « *Je n'ai pas osé râler tant il est difficile de trouver un médecin actuellement* », témoigne Jean-Marie D. Martine K. se sent, comme lui, piégée : « *Les trois médecins du cabinet où je vais facturent ce tarif, auquel il faut ajouter*



**Beaucoup de radiologues sont passés en secteur 2. Une IRM peut vous coûter cher !**

2 € pour la prise de rendez-vous.» Et elle précise : « *J'ai cherché un autre médecin proche de chez moi, mais plus aucun n'accepte de nouveaux patients.* » Mieux vaut payer un supplément de quelques euros, plutôt que se retrouver en errance médicale ! Colette F., elle, fait carrément face au déconventionnement « total » de son généraliste. Ses honoraires ne sont non seulement plus régulés par l'Assurance maladie, mais ils ne sont plus du tout remboursés, et par-dessus le marché, « *le prix de la consultation passe de 26,50 € à 60 €* », rapporte-t-elle. Bref, la triple peine !

## KINÉS À PARIS De drôles d'exigences

**D**e longue date à Paris et dans les communes environnantes, les kinésithérapeutes facturent quasi systématiquement des dépassements d'honoraires, alors que la convention qui les lie à l'Assurance maladie le leur interdit formellement. Ils avancent le niveau élevé des loyers pour justifier la pratique. Pour faire passer la pilule auprès de la Sécurité sociale, qui ferme les yeux, ils codent les séances sous la mention « dépassement pour exigence », normalement réservée aux rendez-vous tôt

le matin ou tard le soir, ou à domicile sans motif médical. Mais, du côté de la patientèle, ça ne passe pas toujours ! Surtout quand le kiné cumule les rendez-vous simultanés, et n'est pas présent lors de la séance : « *Le seul effort de la professionnelle a été de me mettre un biofeedback, de choisir le programme sur une tablette et de me laisser seule pendant 20 minutes, le temps qu'elle fasse la même chose pour d'autres patientes dans les pièces à côté* », rapporte Clara D., qui a consulté pour une rééducation du périnée.

À sa grande surprise, elle a eu à payer un dépassement « aberrant » de 17 € à chaque fois, « *presque équivalent au tarif de la Sécu, fixé à 18 €* ». Pour la même raison, Nadine D. a renoncé à continuer les soins pour ses vertèbres fêlées. Les complémentaires santé couvrent en général ce dépassement, puisqu'il passe sous la dénomination « dépassement pour exigence », mais les patients qui n'en ont pas doivent mettre la main au portefeuille.



**Les kinés de la capitale ont pris l'habitude de facturer des dépassements.**





P. ALLARD/REA

Le mouvement est loin d'être massif, mais les remontées des lecteurs de *Que Choisir* mettent en évidence leur incompréhension face à cette situation, d'autant qu'ils se sentent sans recours. Plusieurs CPAM ont rappelé à l'ordre les médecins frondeurs, soulignant dans le même temps qu'ils sont très peu à avoir monté leurs tarifs.



## RADIOLOGIE

La radiologie est la spécialité libérale qui a connu, en 10 ans, la plus forte progression de l'effectif relevant du secteur 2. Encore limité à 14% en 2010, il avait plus que doublé en 2022, avec presque 30% des médecins ayant opté pour la liberté tarifaire. Une évolution qui surprend des patients qui n'ont pas l'habitude: «*On m'a facturé 50 € de dépassement d'honoraires lors d'une IRM, non pris en charge par ma mutuelle. C'est la première fois que cela m'arrive avec un radiologue!*», rapporte Catherine F. Qui, dûment informée, a accepté le tarif, car, dit-elle: «*Étant donné les délais d'attente, a-t-on le choix?*»

Michaël G., lui, croyait savoir où il mettait les pieds puisque, une semaine plus tôt, il avait passé une IRM du genou gauche dans le même centre, sans frais supplémentaires. En réalité, «*pour le genou droit, j'ai payé la bagatelle de 95,75 €, soit 50 € de dépassement*», précise-t-il. Le radiologue aux manettes ce jour-là est en secteur 2. «*Comment le savoir en avance?*», s'interroge notre témoin. «*Ce n'est pas possible, puisque le site internet n'indique pas les créneaux avec ou sans dépassement.*» Mireille D. s'estimait à l'abri d'une telle mésaventure en prenant rendez-vous dans un établissement privé à but non lucratif pour son IRM. Elle a découvert qu'elle allait devoir s'acquitter d'un supplément en arrivant à l'accueil du service radiologie: les

## HÔPITAL PUBLIC Majorer ses tarifs, c'est tout à fait légal !

La bagatelle de 1950 € de dépassement pour être opéré de la prostate, c'est déjà difficile à accepter. Mais de la part d'un chirurgien d'un hôpital public, voilà qui a ulcéré un de nos lecteurs : «*Qu'un professeur qui a fait toute sa carrière grâce à l'hôpital public se remplit les poches en utilisant*

*les infrastructures, le personnel et le matériel de l'hôpital, j'ai trouvé ça scandaleux.*» Il a finalement confié l'intervention à un autre chirurgien du même service ne demandant pas de dépassement. La pratique a de quoi surprendre mais n'est pas illégale : elle a été autorisée pour retenir les médecins dans les hôpitaux.

médecins qui utilisent les machines viennent de l'extérieur et facturent des dépassements, ainsi que le précise une affichette racornie scotchée au mur...

### S'informer au maximum

La seule solution pour en avoir le cœur net est de bien prêter attention au nom du médecin avec lequel le rendez-vous est pris, ou de le demander s'il n'est pas communiqué spontanément. Partant, il faut soit se faire préciser directement par téléphone ses tarifs, soit aller vérifier son secteur de conventionnement dans l'Annuaire santé Ameli (lire aussi l'encadré p. 16). Cela peut valoir la peine d'y passer quelques minutes. Même si le nombre de radiologues inscrits en secteur 1 a baissé, il en reste aujourd'hui 70%. En outre, parmi ceux conventionnés en secteur 2, nombreux sont ceux qui ont souscrit à l'Optam. Leurs dépassements sont donc censés être modérés, et le remboursement des actes, à la fois par l'Assurance maladie et par les complémentaires santé, plus élevés. Le conseil vaut pour les autres spécialistes adeptes des dépassements d'honoraires, comme les gynécologues ou les ophtalmologues, surtout quand ils opèrent, et a fortiori dans les grandes villes. Quantité de témoignages montrent également qu'il est parfois possible de faire baisser la note en évoquant directement avec le médecin l'impossibilité de payer le dépassement ou une mauvaise couverture complémentaire. Sans aller jusqu'à négocier, faire simplement état de la situation peut inciter le professionnel à en rabattre un peu sur sa rémunération. Ou à vous orienter vers un docteur de son équipe aussi qualifié, mais financièrement moins exigeant. ♦

## ÉLIETTE KANDRI

n'a pas pu empêcher qu'un promoteur immobilier abatte deux magnifiques cèdres à l'arrière de sa maison.



Lors de la construction de logements, il arrive que les règles d'urbanisme soient bafouées. Sans vraie réaction.

— Par ARNAUD DE BLAUWE



Éliette Kandri estime que sa maison a perdu de la valeur car les habitants de la résidence voisine auront une vue plongeante sur son jardin.

## NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11

Par e-mail [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org)

@UFCquechoisir

L. JOSEPH

# URBANISME

## Cèdres pleureurs

L'appel à témoignages «conflits de voisinage» avait été lancé sur notre site internet afin d'enrichir un *Que Choisir Pratique* sur ce thème (parution le 23 mai prochain). Sans surprise, des dizaines de cas nous ont été adressés en retour. Et nous avons retenu l'un d'eux pour cette rubrique «Ça pourrait vous arriver». Il s'agit d'un message expédié par Éliette Kandri, une habitante de Villefranche-sur-Saône (Rhône). Depuis une douzaine d'années, cette enseignante à la retraite de 62 ans affirme qu'un couple de quinquagénaires pollue la vie de certains riverains par leur comportement. Une situation emblématique de ce que peuvent être les querelles de voisinage, souvent difficiles – impossibles? – à résoudre à cause de la subjectivité des parties impliquées. Par e-mail et téléphone, nous échangeons avec Éliette. C'est alors qu'elle évoque des faits de toute autre nature et de plus grande ampleur. Intéressant, dès lors, de creuser...

### — Un conflit peut en cacher un autre

La petite maison à un étage de 62 m<sup>2</sup> qu'elle occupe avec son mari est située en bordure d'une place toute ronde. «Regardez, les pavillons qui l'entourent sont identiques: ils ont été construits dans les années 1930 afin d'y loger des fonctionnaires, nous explique-t-elle. Le quartier est aujourd'hui classé.» Un rapide coup d'œil sur le logement des voisins présentés comme «compliqués», et qui justifiaient que nous la contactions initialement. Puis nous passons dans le jardin d'Éliette, à l'arrière de sa maison. De l'autre côté de la rue, une résidence de 47 appartements est en cours de construction, déjà bien avancée. «Quand nous sommes arrivés ici en 2009, le terrain était occupé par trois petites villas, poursuit cette grand-mère de deux petits-enfants. De chez nous, nous avions une belle vue sur deux cèdres centenaires qui avaient poussé dessus. Nous étions tranquilles.»

En 2021, le couple apprend qu'une opération immobilière se prépare à cet endroit. Il consulte le permis de construire dans lequel il est clairement précisé que, durant le chantier, les deux cèdres de 18 mètres de hauteur doivent être protégés pour, in fine, être conservés<sup>(1)</sup>. Les Kandri sont rassurés. Certes, ils auraient préféré que ces deux immeubles (jusqu'à trois étages) ne sortent pas de terre, «mais l'essentiel était sauf: notre intimité était préservée puisqu'il était prévu qu'ils soient assez en retrait de la rue et, surtout, qu'on ne toucherait pas aux deux magnifiques cèdres», raconte la

## Les prescriptions du permis de construire sur la protection des arbres ont été violées





Avant, le jardin d'Éliette était un havre de paix...



sexagénaire. Quelques mois plus tard, pourtant, c'est un tout autre scénario qui se joue. Alors que les premières pierres sont posées, des ouvriers commencent à élaguer les arbres. Ils coupent des branches qui pourraient venir cogner sur la façade. Puis, peu de temps après, des engins entrent en scène pour déterrer les racines. «La mairie a été alertée, affirme Éliette. Elle n'a pas bougé. Et ce qui devait arriver arriva: un matin de septembre 2023, tout a été tronçonné. Ça n'a pris que quelques heures.»

### — Indemniser le préjudice subi

Ce jour-là, notre retraitée s'est mise à sa fenêtre. Elle a protesté, a affiché une banderole. En vain: les cèdres (de l'Atlas et du Liban) ne feront bel et bien plus partie de son paysage. Éliette alerte les médias. BFM-TV Lyon se déplace, la presse régionale publie des articles. Dans la foulée, l'adjoint au maire chargé de l'urbanisme se précipite chez elle. Les prescriptions du permis de construire ayant été violées, il assure qu'il a signalé l'infraction au procureur de la République. Nous avons sollicité l'élue pour avoir confirmation de cette information, mais il ne nous a jamais répondu. Éliette s'interroge. Comment est-il possible

qu'on ait laissé «faire ça»? Effectivement, l'enquête menée de notre côté pose quelques questions sur les dessous de cette opération (lire l'encadré ci-dessous).

Les Kandri souhaitent désormais être indemnisés pour le préjudice subi. «Notre maison a forcément perdu de sa valeur et, comme nous ne sommes plus protégés par ces deux arbres imposants, les habitants de la résidence vont avoir une vue plongeante sur notre jardin, sur l'intérieur de notre habitat», se désespère Éliette. Elle a pris contact avec la protection juridique de son assurance afin d'envisager un recours en indemnisation. Fin février, elle avait également rendez-vous avec un conciliateur de justice. «Il y a visiblement deux poids, deux mesures, s'indigne Éliette. Les promoteurs ont pu abattre des arbres et bâtir trop près de la rue en toute impunité. Nous, après avoir été dénoncés à la mairie par un voisin il y a quelques années, nous avons été obligés de détruire le mur de notre garage car nous étions trop "proches" de la route. Nous avons dépassé la limite imposée de seulement 10 centimètres...» Elle, qui reconnaît avoir du caractère, conclut: «C'est la prime aux transgresseurs; c'est ce contre quoi je m'insurge!» ♦

(1) Nous avons une copie de l'extrait du permis qui l'imposait et du plan.

## Entre les acteurs, des réponses floues et des doutes persistants

**Le promoteur d'origine s'est déchargé du projet sur un autre. Mais en connaître les raisons reste un « mystère »...**

Le 11 mai 2021, Patrimoine Avenue, un petit promoteur de Lyon (Rhône), obtient le permis de construire pour l'opération de Villefranche-sur-Saône (Rhône) évoquée ci-contre. C'est toujours indiqué sur le panneau placardé sur une grille du chantier, en voie d'achèvement. Pour comprendre pourquoi des cèdres centenaires ont été abattus alors que le permis de construire exigeait qu'ils soient conservés, nous appelons

le promoteur mentionné. Qui est depuis sorti du projet. «Nous avons déposé le permis et nous l'avons porté. Mais nous sommes partis après avoir effectué la démolition des trois maisons bâties sur le terrain», explique la responsable des programmes de Patrimoine Avenue. C'est Cogedim, un poids lourd de la promotion immobilière, qui a repris le chantier et entrepris la construction de la résidence.

Pourquoi cet abandon de Patrimoine Avenue? «Je n'en sais rien, affirme notre interlocutrice. Il faudrait que vous interrogiez notre gérant, mais il ne vous répondra sûrement pas» (effectivement, nous n'avons jamais été rappelés). La salariée tient à ajouter: «Quoi qu'il en soit, je ne comprends pas pourquoi ces arbres ont été abattus.» Contact est pris ensuite avec Cogedim, qui finit par nous donner une réponse. «Des épisodes climatiques avaient endommagé ces deux cèdres. Il a fallu

les supprimer pour des raisons de sécurité, en accord avec les autorités locales (demande de régularisation du permis). En compensation, nous replantons de nouveaux arbres.» De son côté, la mairie confirme par la voix de son directeur de la communication, sans qu'il s'étende trop sur le sujet (lire aussi l'article ci-contre). Au bout du compte, des doutes persistent. Et comment les lever si personne – mis à part Éliette Kandri, la « lanceuse d'alerte » – ne parle vraiment?



## ALTERNATIVES AU SUCRE BLANC

# De la poudre aux yeux ?

Alors que les méfaits du sucre blanc et des édulcorants sont désormais bien connus, des matières sucrantes qualifiées de « naturelles », tels les sirops d'érable ou d'agave, le miel... attirent les consommateurs soucieux de leur santé. À raison ?

— Par **ELSA ABDOUN** avec **DOMITILLE VEY**

**B**ye, bye, le sucre, j'arrête le sucre !, Sucre detox... Au vu des nombreux livres et articles régulièrement publiés sur le sujet, il ne fait aucun doute que les Français sont bien informés des méfaits d'une consommation excessive de sucre. Reste que la mise en pratique n'est pas simple, surtout depuis que les édulcorants intenses, type extrait de stevia ou aspartame, se sont révélés de fausses solutions (lire également notre encadré p. 23). Heureusement (pour elle), l'industrie agro-alimentaire avait encore un tour dans son sac : sirops de yacon, d'agave ou de datte, sucre de fleur de coco, de fleur de palmier ou complet... De nouvelles matières sucrantes ont fait leur apparition dans les rayons des supermarchés et des magasins bios, et promettent des effets sur la santé bien moins néfastes que ceux du sucre blanc. Ils viennent ainsi s'ajouter à la cassonade, au miel ou encore au sirop d'érable, dans la liste des sucres d'apparence plus sains. Mais ces bénéfices supposés sont-ils réels ? Et tous ces produits se valent-ils ? Pour le savoir, nous avons procédé à de nombreuses analyses, sur 12 références différentes.

### ➔ **TAUX DE SUCRE PAS DE MIRACLE**

« Les avantages du sucre sans les inconvénients », peut-on lire sur un pot de sirop de yacon (lire notre fiche produit p. 25), qui promet d'en contenir « 4 fois moins » que le sucre blanc. Alternative « bénéfique » ou « idéale » [...] grâce à un « haut pouvoir sucrant », nous promet-on sur les emballages de sirop et poudre d'agave. « Pouvoir sucrant deux fois plus élevé

comparé aux sucres blancs et roux », affirme Biocoop sur son site Internet au sujet d'un sucre de canne complet. À en croire tous ces services marketing, de tels articles réussiraient à produire le même goût sucré avec moins de molécules de sucres. Tentant ! Sauf que nos analyses permettent sérieusement d'en douter : aucune des 12 références que nous avons testées n'a montré un pouvoir sucrant supérieur à celui du sucre blanc. Et, lorsque l'on compare ce dernier aux taux de sucres que nous avons détectés dans les produits, on s'aperçoit, sans surprise, que ceux présentant les taux les plus faibles sont également ceux dont la saveur sucrée est la moins intense, ce qui risque de pousser les consommateurs à augmenter les doses.

D'ailleurs, ce n'est pas un hasard si la portion recommandée sur l'emballage du sirop de yacon, dont nos analyses montrent qu'il est trois fois moins sucré que le sucre blanc, est de 15 grammes... soit l'équivalent de trois sachets individuels de sucre blanc. Reste cependant un avantage à cette moindre concentration en sucre : elle permet d'en ingérer moins, tout en maintenant l'illusion de la quantité. Ce qui peut aider à diminuer discrètement la sucrosité des desserts destinés aux enfants – voire, pour certains adultes, leur donner les moyens de se duper eux-mêmes.







## ➔ INDEX GLYCÉMIQUE UN CRITÈRE INADAPTÉ

Cette notion est très à la mode: l'index glycémique, ou IG pour les intimes. Vous le préférerez «IG bas», bien sûr. Il désigne en effet la hauteur et la durée du pic de glycémie (taux de glucose dans le sang) qui suit la consommation d'un aliment. Plus il est haut, plus la consommation régulière de cet aliment serait susceptible de favoriser l'apparition d'un diabète et, à court terme, la sensation de faim. Cet indicateur n'est cependant pas toujours fiable, car l'index glycémique d'un aliment peut varier en fonction de son mode de cuisson et de préparation, mais aussi «selon des facteurs individuels, comme la sensibilité à l'insuline, et la nature des autres aliments consommés en même temps», explique Perrine Nadaud, adjointe au chef de l'unité d'évaluation des risques liés à la nutrition à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). Et il est encore moins utile en ce qui concerne les matières sucrantes: chez ces dernières, nos analyses montrent que les denrées à index glycémique bas sont celles qui contiennent le plus de fructose (un type de sucre connu pour élever moins rapidement la glycémie que le glucose et le saccharose). >>>

## ÉDULCORANTS En chemin vers le diabète ?

Les édulcorants intenses sont une catégorie de produits dotés d'un goût sucré, sans apporter ni sucre ni aucune calorie. L'idéal, donc; du moins, en théorie. Selon des études, la consommation de ces derniers ne favorise pas la perte de poids et pourrait même, à long terme, nuire à la santé en augmentant, en particulier, le risque de troubles cardiovasculaires et de diabète. Plusieurs explications sont envisagées. Non seulement les édulcorants présents dans les biscuits, crèmes dessert

et autres produits déséquilibrés pourraient encourager leur consommation, et donc finalement augmenter l'apport calorique, mais leur goût sucré pourrait aussi directement perturber le métabolisme. Si des expériences à court terme montrent que remplacer chaque jour son yaourt au sucre blanc par un yaourt édulcoré aide effectivement à perdre du poids, la manière la plus sûre d'y parvenir sur le long terme semble donc bien de diminuer son exposition au goût sucré.



**POUR TOUS LES GOÛTS**  
Liquide, en poudre, beige,  
roux, noir... les alternatives  
au sucre blanc ne manquent pas.

A. LECOMTE

>>> Le problème, c'est que le fructose, s'il n'élève pas autant la glycémie, présente d'autres inconvénients. Sa consommation induit moins la satiété que celle du glucose et c'est le seul sucre associé à une augmentation des lipides et du cholestérol sanguins, ainsi qu'à une accumulation délétère de graisse autour du foie. Bref, à part pour les diabétiques, les matières sucrantes à index glycémique faible ne présentent pas forcément d'intérêt pour la santé.

## ➔ FIBRES ET MINÉRAUX SOUVENT NÉGLIGEABLES

Au sujet de la richesse nutritionnelle aussi, les promesses pullulent : ces produits seraient ainsi « riches en antioxydants » ou « source de minéraux ». Là encore, mieux vaut ne pas y prêter trop d'attention. Car beaucoup de substances en comptent en réalité des quantités négligeables, une fois rapportées à la portion. C'est en particulier le cas du sirop de datte de marque Pépite, qui se présente comme une source de fibre alors que 10 grammes n'apportent que 0,6% des quantités quotidiennes recommandées – soit autant que deux haricots secs ! Mais c'est aussi le cas du miel que nous avons analysé, et probablement de la plupart des miels, quelle que soit leur origine, si l'on en croit des données publiées par l'Anses. Restent, heureusement, quelques bonnes surprises, telles que le sirop de yacon, dont deux cuillères à café suffisent à apporter respectivement 9 et 6% des doses journalières recommandées en fibres et potassium, ou encore la poudre de datte, dont la même quantité apporte 5, 4 et 2% des doses quotidiennes conseillées en fibres, potassium et magnésium.

## ➔ FABRICATION PLUS OU MOINS RAFFINÉS

Ne vous fiez surtout pas à la mention « non raffiné » présente sur bien des paquets. Celle-ci n'est absolument pas encadrée, et chaque fabricant lui donne le sens qui l'arrange. Pour

preuve, même les producteurs de sucre blanc affirment que leur produit est « non raffiné ». Ils considèrent en effet – c'est très pratique... – que seuls les sucres de canne chimiquement décolorés (et évidemment inexistants sur le marché français) sont le fruit d'un raffinage. Pourtant, la fabrication du sucre de betterave implique bien de nombreuses étapes de transformation et de purification, parfois à l'aide de réactions chimiques qui peuvent laisser des traces (certes en des quantités extrêmement faibles) sur le produit final.

Même chose pour le sucre roux de canne, aussi appelé cassonade, et qui, d'après nos informations, fait globalement l'objet des mêmes procédés de fabrication. Cela ne veut pas dire que tous les fabricants mentent : la fabrication de certains de ces produits semble effectivement assez simple, et le niveau de transformation, limité. Le meilleur exemple en étant peut-être la poudre de dattes séchées. Mais les informations disponibles sur les procédés restent très limitées. Notons enfin que le sirop d'érable Maple Joe est soumis à une filtration par de la silice, et que certains sirops d'agave peuvent faire l'objet d'une hydrolyse chimique. Si ces procédés ne posent pas forcément de problème pour la santé, l'information intéressera ceux qui voyaient dans ces produits la garantie de plus de « naturalité ».

## ➔ BILAN CARBONE VIVE LA BETTERAVE ?

Ces produits sucrants, souvent présentés dans des emballages en papier recyclé, semblent s'adresser à un public soucieux de préserver l'environnement, alors que le sucre blanc, dont d'immenses usines fabriquent plusieurs milliers de tonnes chaque jour en France, véhicule une image à l'opposé de la durabilité environnementale. Reste que, si l'on en croit l'Agence de la transition écologique (Ademe), le bilan carbone de ces alternatives au sucre blanc n'est en réalité pas forcément meilleur. Celui du sirop d'agave serait même cinq fois pire. Et pour cause : >>>





# LES TARTINABLES

## Des produits plus nutritifs que le miel

Nous avons analysé en laboratoire les apports nutritionnels (et notamment en potassium, en phosphore et en magnésium), ainsi que la qualité des sucres (saccharose, glucose, fructose...) de 12 matières sucrantes de type sirop ou miel (les tartinables) ou poudre (lire p. 27), et un sucre blanc classique. Nous avons également testé leur index glycémique in vitro et fait évaluer leur pouvoir sucrant et leur qualité organoleptique

au cours d'une dégustation à l'aveugle qui a réuni 80 participants. Nous présentons ci-dessous et en page 27 les résultats essentiels (pouvoir sucrant et apports en fibres et minéraux). À noter que nous avons choisi de résumer par « négligeable » tout apport en fibres et en chacun des trois minéraux testés inférieur à 1,5 % des quantités journalières recommandées, pour une portion de 10 grammes de produit.



### Sirop de dattes

- # **Référence analysée** Pépîte (13,24 €/kg)
- # **Fabrication** Cuisson et pressage de dattes deglet noir, puis concentration et filtration du jus
- # **Origine** Tunisie
- # **Label** Bio
- # **Pouvoir sucrant** Très faible
- # **Apports en fibres et minéraux** 4 % de la dose quotidienne recommandée en potassium

### Miel

- # **Référence analysée** U bio Miel de fleurs liquide (22,76 €/kg)
- # **Fabrication** Le miel produit par les abeilles est filtré et écumé
- # **Origine** France
- # **Label** Bio
- # **Pouvoir sucrant** Faible
- # **Apports en fibres et minéraux** Négligeables



### Sirop de yacon

- # **Référence analysée** Yacon & Co (45 €/kg)
- # **Fabrication** Filtrage et concentration du jus de racines de yacon (plante tubéreuse)
- # **Origine** Pérou
- # **Label** Bio
- # **Pouvoir sucrant** Très faible
- # **Apports en fibres et minéraux** Respectivement 9, 6 et 2 % des doses quotidiennes recommandées en fibres, potassium et phosphore



### Sirop d'agave

- # **Référence analysée** Sunny bio (10,06 €/kg)
- # **Fabrication** Filtration, chauffage et hydrolyse du glucose contenu dans la sève de l'agave (une plante succulente)
- # **Origine** Mexique
- # **Label** Bio
- # **Pouvoir sucrant** Faible
- # **Apports en fibres et minéraux** Négligeables



### Sirop d'érable

- # **Référence analysée** Maple Joe (16,80 €/kg)
- # **Fabrication** Concentration de la sève d'érable
- # **Origine** Canada
- # **Label** Aucun
- # **Pouvoir sucrant** Faible
- # **Apports en fibres et minéraux** Négligeables



>>> la transformation ne représente qu'une part minoritaire des émissions de gaz à effet de serre de ces produits, aux côtés de la production (différences de rendement, déforestation...), du transport (la plupart de ces produits viennent de très loin, contrairement à la betterave à sucre, qui est cultivée dans le nord de la France), de l'emballage (mieux vaut du papier ou du carton que du plastique ou du verre). Quoi qu'il en soit, il faut relativiser l'importance de ces choix dans le bilan carbone de votre alimentation, en rappelant qu'un carré de sucre émet en moyenne 570 fois moins de gaz à effet de serre qu'un steak haché... l'enjeu principal ne se situe donc pas dans la recette de vos gâteaux. En revanche, pour préserver la biodiversité, opter pour le label bio fait sens, car la culture betteravière «conventionnelle» est très gourmande en pesticides.

## ➔ DÉGUSTATION DES SAVEURS VARIÉES

Lors de notre dégustation à l'aveugle, certains sucres ont été plus appréciés que d'autres, les produits au plus fort pouvoir sucrant obtenant globalement les meilleurs scores. Seuls les sirops d'érable et d'agave bénéficiaient de très bonnes appréciations malgré un pouvoir sucrant faible. Mais si ces résultats sont une indication intéressante, ils ne devraient pas arrêter définitivement votre choix. La raison ? Notre test a été mené en suivant un unique protocole,

à savoir en versant 10 grammes de chaque référence dans un yaourt nature. Or, certaines d'entre elles auraient probablement été mieux appréciées dans d'autres contextes : dans une tasse de thé, par exemple, ou dans des quantités plus élevées. De plus, nos résultats montrent que les préférences sont très variables entre consommateurs, et qu'aucun de ces produits ne fait l'unanimité pour ou contre lui. Pour chaque référence, il se trouvait même toujours au moins 9% des testeurs pour déclarer la préférer au sucre blanc, y compris celles dont le taux de sucre – et donc le pouvoir sucrant – est plus faible. Par conséquent, il peut être intéressant de tester par vous-mêmes : peut-être trouverez-vous parmi ces produits un parfum suffisamment à votre goût pour vous aider à réduire votre consommation de sucre ? Ou peut-être cela vous permettra-t-il simplement de varier les saveurs de vos desserts faits maison ? Sur ce plan-là, a priori, il n'y a pas de mauvais choix !

## ➔ PRIX JUSQU'À 27 FOIS SUPÉRIEUR !

Nous avons comparé le coût de chacune de ces 12 références à celui d'un sucre blanc premier prix (mais labellisé bio, quand le produit à comparer était lui-même certifié «AB»). Résultat, la différence de tarif au kilo varie de +60% pour la vergeoise à +2 600% (c'est-à-dire un prix multiplié par 27 !) pour le sirop de yacon ! Et encore, c'est sans compter que l'on consommera probablement de plus grandes quantités de ces produits au vu de leur pouvoir sucrant plus faible... Notez toutefois que si vous n'avez besoin que quelques cuillerées de sucre chaque jour, l'impact sur votre budget restera limité.

## ➔ SANTÉ LES VRAIES SOLUTIONS

Nos résultats le montrent : remplacer le sucre blanc par une matière sucrante apparemment plus naturelle et plus saine vous apportera peut-être quelques fibres et minéraux en plus, mais ne vous aidera pas forcément à garder la ligne ni à préserver votre santé. Pour réduire les méfaits du sucre, la seule solution demeure de manger moins sucré... Il faudra pour cela aller chercher, dans vos livres de recettes et dans les rayons des magasins, d'autres sources de plaisir gastronomique. Enfin, n'oublions pas que, à la maison, le sucre ajouté par le cuisinier dans ses préparations ne représente qu'une faible part de la consommation totale, tandis que l'ensemble des jus de fruits, sodas, biscuits, gâteaux et viennoiseries représente un tiers des apports moyens des Français. La solution la plus efficace et économique pour limiter les méfaits du sucre semble donc de consommer moins souvent et en moins grande quantité ces produits. Et, quand on en achète, de choisir ceux présentant le meilleur Nutri-Score, en s'aidant si besoin d'une application mobile. ♦

### Vergeoise ou cassonade ?

Saviez-vous que dans le nord de la France et en Belgique, le terme cassonade recouvre non pas le sucre roux de canne, mais de betterave ? Soit ce que le reste des Français appellent vergeoise ? La cassonade est, quant à elle, simplement désignée par le terme de sucre roux. Vous avez suivi ? Reste à résoudre un dernier mystère : l'origine de la roussure de la vergeoise. Car si le sucre de canne est, par nature, coloré, celui de la betterave est naturellement blanc. Pour lui donner ses couleurs et saveurs caramel, les fabricants exposent donc le sucre blanc à quelques étapes



de cuisson supplémentaires. Par conséquent, il n'y a rien d'étonnant à ce que le pouvoir sucrant, l'index glycémique et les apports nutritionnels de la vergeoise demeurent équivalents à ceux du sucre blanc !





# LES POUDRES

## Des produits plus nutritifs que le sucre

### Poudre de datte

- # **Référence analysée**  
**Douceur de dattes Ibo**  
(14 €/kg)
- # **Fabrication**  
Broyage de dattes séchées
- # **Origine Tunisie**
- # **Labels Bio et « fair for life »** (équitable)
- # **Pouvoir sucrant** Très faible
- # **Apports en fibres et minéraux** 5, 4 et 2 %  
des doses quotidiennes recommandées en fibres, potassium et magnésium



### Sucre de fleur de coco

- # **Référence analysée**  
**Daddy** (15,17 €/kg)
- # **Fabrication** Concentration, séchage et cristallisation mécanique de la sève de fleur de cocotier
- # **Origine Non UE**  
(sans doute d'Asie du Sud-Est)
- # **Label Bio**
- # **Pouvoir sucrant** Faible
- # **Apports en fibres et minéraux** 7 % de la dose quotidienne recommandée en potassium



### Sucre de fleur de palmier



- # **Référence analysée**  
**Ethiquable** (11 €/kg)
- # **Fabrication** Filtration, cuisson et cristallisation mécanique de la sève de palmier à sucre
- # **Origine Cambodge**
- # **Labels Bio, IGP, SPP** (équitable)
- # **Pouvoir sucrant** Faible
- # **Apports en fibres et minéraux** 3 % de la dose quotidienne recommandée en potassium



### Cassonade Sucre roux de canne

- # **Référence analysée**  
**Saint-Louis** (3,82 €/kg)
- # **Fabrication** Jus de canne à sucre filtré et évaporé par cuisson jusqu'à cristallisation
- # **Origine Non indiquée**
- # **Label Aucun**
- # **Pouvoir sucrant** Équivalent au sucre blanc
- # **Apports en fibres et minéraux** 3 % de la dose quotidienne recommandée en potassium

### Sucre de canne complet « mascobado »

- # **Référence analysée**  
**Artisans du monde**  
(7,84 €/kg)
- # **Fabrication** Concentration et séchage par évaporation puis broyage du jus de canne à sucre
- # **Origine Philippines**
- # **Labels Bio et WFTO** (équitable)
- # **Pouvoir sucrant** Faible
- # **Apports en fibres et minéraux** Négligeables



### Poudre d'agave

- # **Référence analysée**  
**Sunny via** (24,25 €/kg, arrêtée par le fabricant et indisponible en rayon).
- # **Fabrication** Séchage et broyage de sirop d'agave
- # **Origine Mexique**
- # **Label Bio** (non indiqué sur l'emballage)
- # **Pouvoir sucrant** Équivalent au sucre blanc
- # **Apports en fibres et minéraux** Négligeables



# E-LETTRE ROUGE

## Une mort bien programmée

Pas d'investissement, pas de publicité... La Poste semble tout faire pour tuer dans l'œuf sa nouvelle solution d'envoi prioritaire. — Par **CYRIL BROSSET**

C'était il y a un an, La Poste arrêta la commercialisation du timbre rouge, qui permettait de faire parvenir en un jour une lettre n'importe où en France métropolitaine. À en croire les dirigeants de l'entreprise publique, cette décision était inéluctable. Le recours au courrier prioritaire avait tellement baissé ces dernières années que les moyens mis en œuvre pour l'assurer étaient devenus disproportionnés. Toutefois, pour ne pas laisser sur le carreau les particuliers voulant effectuer un envoi en urgence, un nouveau service était lancé en parallèle, la e-lettre rouge. Le principe: plutôt que de faire parcourir des centaines de kilomètres à un courrier, La Poste le transfère sous forme numérique jusqu'à un centre proche du point d'arrivée. Là, il est imprimé et mis sous pli avant d'être déposé par le facteur. Au moment de son lancement, en janvier 2023, nous avions émis des doutes sur ce nouveau dispositif. Son coût plus élevé (1,49 €, contre 1,43 € pour le timbre rouge), la nécessité de disposer d'un ordinateur et d'une connexion à Internet pour en bénéficier, l'impossibilité d'envoyer des documents originaux ou encore les risques pour la confidentialité des correspondances nous avaient fait tiquer (QC n° 622). Surtout, le test mené par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir avait montré que seuls les trois quarts des courriers envoyés de cette façon arrivaient dans les temps. À l'époque, La Poste avait cherché à nous rassurer en nous expliquant que le service était en cours de déploiement, et promettait de remédier au problème bientôt...

### Aucune amélioration à noter

Sauf que, un an plus tard, rien n'a changé. Les délais de distribution prioritaire ne sont toujours pas respectés pour l'ensemble des e-lettres rouge (lire l'encadré ci-contre). Cette situation s'explique notamment par le nombre inexorablement faible de centres dédiés. Alors que La Poste avait promis d'en ouvrir sur tout le territoire, on en compte officiellement 12, soit juste deux de plus qu'il y a un an. Conséquence, les impressions sont centralisées dans des locaux éloignés du destinataire. Le temps que le courrier, une fois

édité, soit acheminé vers le bon centre de tri, le facteur est déjà en route pour sa tournée; il faut donc attendre jusqu'au lendemain pour qu'il soit délivré. L'entreprise justifie son retard de déploiement par le faible nombre de e-lettres rouges envoyées – seulement 7 000 par jour, d'après les chiffres officiels (et même moins selon les syndicats) –, bien loin des objectifs attendus, au regard du coût d'aménagement d'un centre. Il faut en effet prévoir une salle sécurisée, du matériel d'impression et de mise sous pli, ainsi que la présence d'un agent s'assurant que tout fonctionne bien. La Poste promet d'ouvrir d'autres salles dès que les volumes atteindront un niveau suffisant... mais elle ne fait rien pour valoriser son nouveau service! Déjà, il est compliqué au possible. Entre le renseignement des coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, la mise en page, le paiement par carte bancaire, le choix des options ou encore la création d'un compte, il faut passer pas moins de 12 étapes avant expédition. C'est long. Ensuite, et surtout, La Poste semble prendre



### ENQUÊTE Toujours autant de retards

Un an après notre premier test sur la e-lettre rouge, nous avons renouvelé l'expérience. Le 22 janvier 2024, nous avons envoyé des courriers depuis le site Laposte.fr vers 55 destinations en France. Résultat, seuls 71% d'entre eux

sont arrivés le lendemain. Un chiffre inférieur à celui de 2023 (75%)! Quelle que soit la zone de destination ou l'heure d'envoi, l'expéditeur a 3 chances sur 10 que sa e-lettre rouge n'arrive pas à temps. La Poste précise que ses délais





un soin particulier à cacher l'existence de cette e-lettre rouge. Que ce soit dans ses publicités, ses brochures ou sur son site internet, elle n'est mise en avant sur aucun support. Et, dans les 7 000 bureaux que compte le pays, ce n'est pas mieux ! L'entreprise assure pourtant avoir équipé et formé ses 20 000 agents de manière qu'ils puissent présenter le dispositif aux clients et aider ceux qui le souhaitent à s'en servir.

### Un service invisible

Pour nous faire notre propre idée, nous avons visité, fin janvier, des bureaux de poste situés à Paris, en proche banlieue et en province. Sur place, nous nous sommes fait passer pour un client souhaitant que son envoi arrive le lendemain chez

son destinataire. À chaque fois, la réponse a été la même : « Le courrier prioritaire n'existe plus, mais vous pouvez utiliser la Lettre Services Plus, avec une distribution à J + 2. Ou un Chronopost à 30 €. » Nous avons dû évoquer la e-lettre rouge pour que les agents se reprennent – « Ah oui, mais il faut aller sur Internet » –, sans pour autant s'occuper de notre courrier ! D'ailleurs, ce service n'apparaît même pas dans les grilles tarifaires affichées dans les bureaux. Quant aux bornes de nouvelle génération, censées servir au scan et à l'envoi de documents, et que La Poste avait promis d'installer partout avant mars 2023, nous n'en avons vu aucune. On voudrait condamner la e-lettre rouge que l'on ne s'y prendrait pas autrement.

### La fin du J + 1

Lorsqu'elle a eu à donner son avis sur ce dispositif, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) n'avait rien trouvé à y redire. Elle s'était limitée à « prendre acte » de la suppression du timbre rouge et du lancement de la e-lettre rouge. Tout juste avait-elle souligné l'importance, pour « les utilisateurs ayant besoin d'un accompagnement ou ne disposant pas d'un accès Internet », de bénéficier d'une « solution pour les envois urgents », insisté sur « la nécessité de former les chargés de clientèle » et regretté « l'absence d'objectifs de délais de distribution ». De toute évidence, La Poste n'a eu cure de ces simples observations. Il faut dire que le courrier en J + 1 est une charge dont elle aimerait bien se passer. La fin du timbre rouge lui aurait déjà fait baisser de façon substantielle ses émissions de CO<sub>2</sub> et ses frais d'exploitation, en lui permettant de supprimer, par jour, 3 liaisons aériennes, et 9 acheminements routiers sur 300. La e-lettre rouge, elle, coûte cher pour une rentabilité aléatoire, sans compter que sa mise en place semble impliquer le lancement de nouvelles liaisons routières. Ce serait trop pour l'entreprise publique, qui rêve de faire disparaître une bonne fois pour toutes le J + 1. Y parviendra-t-elle ? ♦

ne sont qu'« indicatifs », et qu'aucune réclamation ne sera acceptée en cas de retard. À cela s'ajoutent une procédure toujours aussi compliquée (12 étapes nécessaires pour envoyer un courrier...) et l'obligation persistante de créer un compte et de régler par carte bancaire.

C. B. avec Noé Bauduin

**71%**  
des e-lettres rouges  
sont arrivées  
le lendemain

**12 étapes**  
sont nécessaires  
pour expédier  
un tel courrier prioritaire

**29%**  
des distributions  
étaient hors délai  
(25% il y a un an)

Enquête réalisée par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir.



# ARÔMES TOXIQUES

## L'enfumage n'a que trop duré !

Présents dans des soupes, des lardons ou encore des plats préparés, les arômes de fumée, récemment reconnus dangereux pour la santé, ne sont toujours pas interdits. Des études suggéraient pourtant un risque il y a... 15 ans déjà. — Par **ELSA ABDOUN**

**A**llez, avouez: cet hiver, vous avez sûrement cédé à l'appel de la tartiflette... ou à celui de la flammekueche? Peut-être même anticipez-vous déjà, à l'approche du printemps, vos prochains apéros avec chips, saucisses et sauce barbecue? Las, il nous faut vous avertir: au-delà du déséquilibre nutritionnel évident, ces produits sont susceptibles de contenir des arômes de fumée. Or, ces substances fabriquées par liquéfaction de fumée de bois seraient capables d'induire des «dommages dans le matériel génétique», ce qui pourrait «augmenter le risque de développer des pathologies comme le cancer ou des maladies héréditaires». C'est l'Autorité européenne

de sécurité des aliments (Efsa) qui, en novembre dernier, a révélé ce risque «génotoxique». Heureusement, les consommateurs français devraient bientôt en être protégés.

«La Commission européenne a l'intention de rejeter le renouvellement des autorisations de ces arômes», assure Stefan De Keersmaecker, un des porte-paroles de l'institution, avant de préciser que cette décision pourrait entrer en vigueur dès ce mois de mars (même si la disparition de ces substances ne sera pas immédiate, lire notre encadré). Ce qui signifierait, si l'on en croit l'un des fabricants interrogés, que l'Europe deviendrait le premier marché au monde à voir ces produits interdits. Cette petite histoire

vous convainc de la parfaite gestion des risques sanitaires sur le Vieux Continent? Alors autant vous prévenir, elle ne s'arrête pas là. Ou plutôt, elle ne commence pas là... Il y a 15 ans, en effet, l'Efsa avait publié ses premières évaluations du risque lié aux arômes de fumée. Les conclusions étaient alors suffisamment favorables pour donner à la Commission européenne la possibilité de prolonger leur autorisation de mise sur le marché jusqu'à aujourd'hui.

### « Écarter toute inquiétude »

Pourtant, à l'époque, les données à la disposition des experts semblaient déjà peu rassurantes. Pour chacun des 10 arômes évalués, seule une poignée d'études



Les arômes de fumée contenus dans ces produits seraient capables d'induire des dommages dans notre matériel génétique.





## EN PRATIQUE

### Comment les éviter ?

Les arômes de fumée pourraient être bientôt interdits, mais il faudra probablement patienter encore des mois, voire des années, avant qu'ils ne disparaissent totalement des rayons des supermarchés. Un délai est en effet toujours accordé aux fabricants pour adapter leurs recettes et écouler leurs stocks. Une seule solution, en attendant : vérifier l'absence du terme « arôme de fumée » dans la liste d'ingrédients ou acheter des produits bios (ce label garantissant l'absence de ces substances). Enfin, de manière générale, mieux vaut limiter sa consommation de produits fumés, car la seule alternative aux arômes est la fumaison naturelle, qui peut elle aussi, malheureusement, contaminer les aliments avec des substances dangereuses.

— fournies par les fabricants eux-mêmes — étaient disponibles. Et, à chaque fois, se trouvaient parmi elles un à trois tests in vitro (dans des éprouvettes) révélant un effet génotoxique... Si les agents de l'Efsa ont jugé pouvoir « écarter toute inquiétude concernant la génotoxicité », c'est donc uniquement parce qu'une ou deux expériences menées sur des animaux n'observaient pas, elles, d'action néfaste sur l'ADN.

« Ils n'ont, sur ce plan, sans doute pas été assez précautionneux », réagit Robert Barouki, médecin et directeur d'une unité de recherche en toxicologie moléculaire à l'Inserm <sup>(1)</sup> et à l'université Paris-Cité. Pour lui, « une à trois études in vitro montrant un risque génotoxique constituent une alerte sérieuse ». De plus, les dossiers ne contenaient aucune analyse d'éventuels effets néfastes sur la fertilité ou le fœtus, ni aucune expérience visant à déterminer les effets d'une exposition à long terme à ces arômes. Cela n'avait pas empêché l'Efsa de conclure, dans certains cas, à une « absence de risque notable » et, dans les autres, à la seule nécessité de diminuer les doses autorisées. « Ce raisonnement

n'était pas correct, juge le Pr Barouki, car les effets sur le fœtus ou après une durée d'exposition plus longue peuvent se produire à des doses faibles. On ne peut pas écarter un risque si on ne l'étudie pas ! »

Emmanuel Henry, professeur de sociologie à l'université Paris-Dauphine et spécialiste des questions d'expertise sanitaire, ne serait pas étonné que les conclusions de l'Efsa ne suivent pas les règles de la logique scientifique. « Les agences réglementaires ne sont pas conçues pour produire une science infaillible, mais pour réguler un marché tiraillé entre des intérêts parfois contradictoires, sanitaires d'un côté, industriels de l'autre. » Qu'elles paraissent excessivement rassurantes ne le surprendrait pas davantage, étant donné les « liens de proximité que certains experts entretiennent avec l'industrie, susceptibles d'influencer leur mode de pensée et de les rendre moins sensibles au risque ».

### Des experts liés aux fabricants

À ce sujet, les précédents avis de l'Efsa sur les arômes de fumée précisaient qu'un de leurs auteurs effectuait du conseil auprès de l'association américaine de l'industrie des arômes, et qu'un autre dirigeait dans son laboratoire un étudiant dont la thèse était financée par un fabricant. Sans que ces situations ne soient considérées comme des conflits d'intérêts... Un troisième, qui menait des missions pour une des

entreprises concernées, avait été écarté de l'expertise réalisée sur les produits de cette dernière, mais non de celles touchant à des références concurrentes. L'agence européenne reconnaît-elle avoir commis des erreurs sur ce dossier ? Les arômes de fumée auraient-ils pu être interdits 10 ans plus tôt ? Interrogée, elle botte en touche, mais se veut aussi rassurante. « La protection de la santé publique est notre priorité. Toutes nos évaluations sont fondées sur les connaissances et les preuves scientifiques les plus récentes, écrit l'Efsa à Que Choisir. Nous sommes engagés dans le fait de garantir l'indépendance de notre personnel et des experts », assure-t-elle encore. Avant d'ajouter que, depuis 2009, « les méthodologies ont évolué ». Notons, en effet, qu'en 2021 l'analyse des conséquences des arômes sur la fertilité et la descendance est devenue obligatoire (même si elle ne sera pas menée, ces derniers devant être interdits). Difficile, cependant, de ne pas se poser la question : alors qu'une centaine de substances voient leur risque évalué par l'Efsa tous les ans, pour combien d'entre elles l'institution annoncera-t-elle un jour qu'elle s'est finalement trompée, comme pour les arômes de fumée ? ♦

(1) Institut national de la santé et de la recherche médicale.

## Un des auteurs des études conseillait les fabricants d'arômes américains



## ISOLATION

# Premiers jugements dans l'affaire Eco Isolation-Maaf

En 2020, l'isolation à 1 € avec une mousse urée-formol a gravement contaminé des maisons, principalement dans l'Hérault. Trois ans plus tard, les décisions de la justice sont favorables aux propriétaires.

— Par ÉLISABETH CHESNAIS

En avril 2021, *Que Choisir* relatait le calvaire de Yohan et Julia, un jeune couple de l'Hérault à qui la société Eco Isolation avait posé une mousse au formol très toxique en guise d'isolant dans le cadre d'une offre à 1 €. Ils avaient dû fuir leur maison avec leur bébé pour l'hôpital, tant les émanations les incommodaient. Après analyses, il s'est avéré qu'il s'agissait, à des teneurs phénoménales, du redoutable formaldéhyde, un gaz classé cancérigène certain par inhalation, (QC n° 601). Aménagée depuis peu, leur grande maison devient inhabitable. Entre-temps, l'entreprise de BTP dépose le bilan. Son assureur, la Maaf, étant condamné à verser aux propriétaires une indemnité mensuelle de relogement jusqu'à la remise en état de leur habitation, il commande et finance des travaux de décontamination. Mais ces

derniers sont un désastre, la villa est saccagée, la mousse toxique arrachée sans précaution (QC n° 607).

## 15 propriétaires mobilisés

Comme Yohan fait le maximum pour sensibiliser les autorités aux conséquences de l'emploi de cet isolant toxique, au moins 15 autres personnes se manifestent. L'affaire est relayée localement. Se sentant publiquement mise en cause, la Maaf saisit la justice. Ce qui débouche sur la nomination d'un expert judiciaire. L'assureur doit prendre en charge sa rémunération, ce qui arrange bien l'ensemble des plaignants,

## Le tribunal condamne chaque fois l'assureur à indemniser le plaignant

qui n'auraient jamais eu les moyens d'assumer de tels coûts. L'expert remet son rapport à l'automne 2022. Il confirme notamment que la mousse isolante d'urée-formaldéhyde a été posée en plafond et dans les combles en totale contravention avec la réglementation. En effet, elle ne peut l'être que sur certaines parois verticales, et dans des circonstances particulières. Il ajoute qu'en présence d'eau ou d'humidité, elle risque de se dégrader en dégageant du formaldéhyde, situation potentiellement dangereuse pour l'occupant. En pareil cas, précise-t-il, le dommage compromet la sécurité des résidents et rend l'ouvrage impropre à sa destination.

## Absence totale d'empathie

Forts de cette expertise, des ménages engagent une action contre Eco Isolation et la Maaf qui l'assure. Depuis l'été dernier, le tribunal judiciaire de Béziers (Hérault) a rendu ses premiers jugements. À chaque fois, l'assureur est condamné à indemniser les particuliers, pour des montants allant de 45 000 à plus de 200 000 €. D'autres recours vont suivre. Et l'on peut dès lors présumer que les décisions rendues par les magistrats iront dans le même sens, la mousse urée-formol étant en effet toujours mise en cause dans ces dossiers en cours de procédure. Notons cependant que la Maaf fait systématiquement appel. Et elle devrait continuer à agir ainsi, sans la moindre empathie pour les victimes très affectées. Celles-ci n'aspirent pourtant qu'à une chose: retrouver une vie normale dans un domicile assaini. «Maintenant, vous savez pourquoi je préfère la MAAF», clame un spot publicitaire de l'assureur en 2023. Dans l'Hérault, au contraire, on sait pourquoi on ne l'aime pas ! ♦



La mousse urée-formol pouvant dégager un gaz cancérigène, il est interdit d'isoler les combles et les plafonds avec.





## Les **tests** du mois

### 34 | **SÉCURITÉ INTERNET**

Quand l'intelligence artificielle plane sur les menaces informatiques... Et notre test de 14 antivirus.

### 38 | **POÊLES ANTIADHÉSIVES** ET POLLUANTS ÉTERNELS

### 40 | **CHAUFFE-EAU** THERMODYNAMIQUES

### 43 | **PERCEUSES SANS FIL**

### 44 | **TABLES À INDUCTION**

### 46 | **LISEUSES**

### 47 | **TESTÉ AILLEURS**

**84 produits** achetés,  
**9 laboratoires** sollicités,  
**252 807 €** investis pour guider vos choix vers une consommation responsable.

## NOTRE EXPERTISE

### LES PRODUITS CHOISIS

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

### NOS ESSAIS COMPARATIFS

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

### AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

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

## LES DISTINCTIONS

Les produits accompagnés de ces logos se distinguent des autres.



### 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.



### QUALITÉ/PRIX

Le produit présente le meilleur compromis entre qualité et prix.



### MOINS IMPACTANT

Aucun produit n'est irréprochable, mais celui-ci s'avère plus écoresponsable que les autres, tout en affichant de bonnes performances.



### À ÉVITER

Disqualifié ! Les résultats de nos tests nous amènent à déconseiller l'achat du produit.

# SÉCURITÉ INTERNET

## L'IA rebat les cartes

Si l'intelligence artificielle ouvre de beaux horizons aux escrocs numériques, elle pourrait aussi nous aider à nous en prémunir. En attendant, certains antivirus proposent déjà de nous protéger de pratiques frauduleuses : *Que Choisir* en a sélectionné 14, payants ou gratuits.

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

C'était il y a moins d'un an. Jennifer, une Américaine de l'Arizona, recevait un appel téléphonique inquiétant. Au bout du fil, sa fille de 15 ans, en larmes, lui expliquait entre deux sanglots avoir été enlevée par des individus. Dans la foulée, un homme affirmant séquestrer l'adolescente menaçait de lui faire du mal si la mère ne lui versait pas rapidement la somme de 50 000 dollars. Heureusement, une amie qui lui tenait compagnie a eu l'idée d'appeler immédiatement le père de la jeune fille, qui lui a indiqué que l'adolescente se trouvait à son côté, saine et sauve. Jennifer a coupé court à la conversation sans verser d'argent. Mais, plus tard, elle a assuré n'avoir pas douté une seconde, en entendant l'audio, que sa fille lui parlait au téléphone. L'enquête a révélé que celui-ci avait été créé par une intelligence artificielle. À la même période, d'autres Américains vivaient des expériences similaires. Un couple était destinataire d'un message vocal de son fils dans lequel celui-ci expliquait avoir été arrêté par la police avant qu'un « avocat » ne demande de l'argent pour le

paiement de la caution. La secrétaire d'une entreprise, elle, recevait de son patron la consigne d'effectuer sans attendre un virement vers un fournisseur. Tous ces messages se sont finalement révélés être des faux et avaient pour point commun d'avoir été créés grâce à une intelligence artificielle dans le seul but d'extorquer de l'argent.

Les escroqueries visant le grand public semblent pour l'heure se limiter à de courts messages vocaux en anglais (les personnalités de toutes nationalités subissent déjà, elles, des détournements, lire la légende p. 35). Mais nul doute qu'au fur et à mesure que les IA se perfectionneront, la voix et le visage de tout un chacun pourront être imités, voire que l'avatar ainsi obtenu sera capable de tenir avec la victime une véritable conversation...

### L'ÉTAT DE LA MENACE

- # **L'hameçonnage** (ou phishing) constitue toujours le risque n° 1. Il passe de plus en plus par les SMS (*smishing*).
- # **Renouvellement de carte Vitale, mise à jour de CPF, colis en attente...** les cybercriminels s'appuient plus que jamais sur l'actualité pour voler les infos personnelles ou les données bancaires de leurs victimes.
- # **Arnaques au faux conseiller bancaire et fraudes au virement** se sont multipliées ces dernières années.

Source : Cybermalveillance.gouv.fr, 2022.

### Des possibilités infinies

L'apport de l'IA en matière de menaces informatiques ne s'arrête pas là. Grâce à cette nouvelle technologie, les escrocs seront bientôt en mesure de concevoir des messages d'hameçonnage (ou phishing) sans la moindre faute d'orthographe ou de syntaxe, imitant à la perfection les originaux et adaptés aux pays vers lesquels ils sont envoyés.





L'IA pourrait aussi aider les pirates à identifier les mots de passe de leurs victimes, à coder de nouveaux logiciels malveillants (ou malwares), à créer de faux sites marchands, ou encore à analyser des systèmes informatiques pour y repérer des failles. Elle pourrait même faciliter la tâche des «brouilleurs» (ces escrocs spécialistes des arnaques aux sentiments ou au faux héritage) en les aidant à engendrer des vidéos truquées ou en menant à leur place des conversations très réalistes avec les victimes en vue de leur soutirer de l'argent. De telles arnaques nécessitent pour le moment un minimum de connaissances en informatique et de matériel mais, grâce aux avancées de la technologie, tout va devenir plus simple.

Aujourd'hui, pour créer un *deepfake* (une vidéo usurpant le visage et la voix d'un individu), il faut nourrir l'IA de dizaines de photos, de vidéos et de sons de cette personne. Bientôt, une poignée de clichés et quelques secondes de voix suffiront. Surtout, ces outils seront facilement accessibles au plus grand nombre, à tel point que chacun pourra devenir un pirate en puissance. Les intelligences artificielles telle que ChatGPT ont été programmées de manière à refuser de créer de nouvelles menaces ? Peu importe. On trouve sur le darknet des IA moins regardantes ! La plus connue d'entre elles, FraudGPT, offre d'ores et déjà la possibilité à n'importe qui de créer des malwares, de produire des messages de phishing ou encore de rechercher des vulnérabilités dans les logiciels. Ce genre d'outils va, à coup sûr, se multiplier et se perfectionner.



**DE FAUX REPORTAGES CIRCULENT**  
Anne-Claire Coudray, journaliste à TF1, a fait l'objet de vidéos truquées réalisées grâce à l'IA et diffusées sur les réseaux sociaux pour la promotion d'applications crapuleuses.



«L'intelligence artificielle générative n'aura de limite que celle de l'imagination des pirates, prévient Jean-Jacques Latour, directeur de l'expertise de la plateforme gouvernementale Cybermalveillance.gouv.fr, dont l'UFC-Que Choisir est membre. Grâce à elle, les menaces de demain seront davantage sophistiquées, poussées et réalistes, et donc plus difficiles à déceler. Elle permettra aussi aux pirates de lancer facilement des attaques de bien plus grande ampleur qu'aujourd'hui. Pour autant, tente-t-il de relativiser, elles s'appuieront sur les mêmes ressorts que celles actuelles. Les escrocs auront beau générer de fausses vidéos ou rédiger des messages de phishing plus vrais que nature, ils continueront à contacter leurs victimes par e-mail ou par téléphone, à chercher à récolter leurs données personnelles ou à essayer de leur extorquer de l'argent.»

### Gare aux attaques totalement innovantes

«Pour l'heure, l'IA n'a pas changé radicalement la donne en matière de cybersécurité, confirme Ludovic Mé, chercheur et adjoint au directeur scientifique de l'Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique (Inria). Les menaces qu'elle fait naître reposent sur les mêmes fondements que celles d'avant. Il faut toutefois rester vigilant car rien ne dit qu'un jour une IA ne créera pas une attaque informatique >>>

>>> *complètement innovante à laquelle personne n'avait pensé jusque-là et qui réussira à déjouer les mécanismes de protection, de détection et de réponse. On a déjà vu cela dans d'autres domaines».*

### Des éditeurs dans les starting-blocks

L'intelligence artificielle interviendra au premier plan dans la création des futures menaces, mais elle va aussi nous aider à mieux nous en prémunir. D'ailleurs, tous les spécialistes de sécurité internet l'ont déjà intégrée à leurs outils de détection. «*L'IA est omniprésente dans nos solutions ainsi que dans les objets que nous protégeons*, explique Benoît Grunemwald, expert en cyberdéfense chez l'éditeur Eset France. *Elle nous est très utile, par exemple, pour mieux repérer les logiciels ayant des comportements suspects, ou encore distinguer les échanges de données anormaux, signes possibles d'une tentative d'arnaque.*» Certains acteurs ont ainsi déployé des logiciels spécifiquement fondés sur l'IA, à l'image de McAfee et de sa fonctionnalité Scam Protection, censée détecter les menaces. C'est le cas aussi de Bitdefender, qui met gratuitement à la disposition de tous une solution d'aide au repérage des arnaques

en ligne baptisée Scamio. Également créé avec l'intelligence artificielle, c'est un robot conversationnel (chatbot) capable d'évaluer le risque que représente tel ou tel message, comme le ferait n'importe quel spécialiste en cybersécurité. Les réponses ont beau être uniquement en anglais, le résultat est plutôt convaincant. Pour autant, ce genre d'initiative doit être pris avec précaution, car la forte présence de l'IA dans l'actualité et la compétition acharnée sur ce marché ont tendance à pousser les éditeurs de solutions de sécurité à mettre en avant cette technologie dans leur communication, quitte à enjoliver ce dont elle est capable. Or, si cet outil peut bel et bien aider à augmenter les performances de détection des antivirus grâce à sa capacité à multiplier les contrôles et à analyser plus finement les comportements suspects, il ne faut pas compter dessus pour éradiquer toutes les menaces existantes. Pirates et éditeurs vont continuer longtemps à jouer au chat et à la souris. Et, à ce jeu-là, les escrocs auront toujours une longueur d'avance. ♦

## Pratique

### Redoubler de vigilance

Des arnaques très bien conçues, plus innovantes, mieux ciblées... face à une «*professionnalisation*» de la menace, les internautes doivent faire preuve d'encre plus de prudence. «*Plus que jamais, il faut avoir à l'esprit que ce qui a l'air vrai ne l'est pas forcément*», résume Jean-Jacques Latour, directeur de l'expertise de la plateforme Cybermalveillance.gouv.fr. Pour autant, les arnaques s'appuient sur les mêmes ressorts qu'hier. Il importe donc de conserver les bons réflexes.

#### REJETER LES MESSAGES DOUTEUX

Ils ont beau être plus sophistiqués et mieux rédigés qu'avant, les e-mails provenant d'inconnus doivent toujours être pris avec précaution. N'ouvrez pas les pièces jointes, ne cliquez sur aucun lien et n'y répondez pas, surtout quand on vous met la pression pour le faire rapidement. Selon les cas, vous risqueriez de voir votre ordinateur infecté, d'être renvoyé vers un site malveillant ou de vous engager dans une conversation qui n'aura d'autre but que de vous soutirer de l'argent. Il en est de même pour les SMS et les appels téléphoniques.

#### INSTALLER UNE SUITE DE SÉCURITÉ INTERNET

Même si elles ne sont pas infaillibles, elles permettent de stopper une bonne

partie des menaces. Nos tests prouvent qu'une suite gratuite peut très bien faire l'affaire (lire le tableau p. 37).

#### NE PAS BLOQUER LES MISES À JOUR

Les mises à jour automatiques réalisées par les systèmes d'exploitation, les navigateurs et les autres programmes servent à réparer les failles dont profitent les pirates. Elles sont donc essentielles à la sécurité.

#### RENFORCER SES MOTS DE PASSE

Optez pour des mots de passe différents et sécurisés pour chaque service, sans oublier votre messagerie, et acceptez la double authentification lorsqu'elle est proposée (vérification via le téléphone, notamment). Le gestionnaire de mots de passe offert par la plupart des suites payantes peut être une bonne solution.

#### SE MÉFIER DES TROP BELLES AFFAIRES

Une application donnant un accès illimité à des jeux, un site pour transformer ses documents en PDF... Gardez-vous des logiciels et utilitaires proposés gratuitement ! Ils peuvent receler des codes malveillants qui, une fois sur votre ordinateur, afficheront de la publicité intempestive, voleront vos données ou détecteront vos mots de passe en analysant ce que vous tapez sur le clavier. En cas de doute, soumettez le fichier, avant de l'exécuter, à un service d'analyse en ligne (Jotti.org ou VirusTotal.com, par exemple). Si vous n'êtes pas sûr, ne le lancez pas.





# TEST DE SUITES DE SÉCURITÉ INTERNET



Les antivirus testés ne sont pas infallibles, mais gratuits comme payants, ils donnent satisfaction.

Face aux menaces, mieux vaut installer une solution de sécurité internet. Nous avons testé 10 suites payantes ainsi que, pour 3 d'entre elles, leur version gratuite. Après avoir été écartée pour des risques liés à la guerre en Ukraine, puis pour des raisons de calendrier, la suite Kaspersky fait son grand retour dans notre classement. Par contre nous n'avons pas retenu sa version gratuite après que l'éditeur l'a retirée de son site. Nous avons également testé Microsoft Defender, l'antivirus gratuit intégré à Windows. Bien qu'à la traîne dans notre classement, il n'en reste pas moins un bon moyen de se défendre.

## Toutes efficaces

À l'arrivée, comme les années précédentes, les performances sont bonnes dans l'ensemble. Même si aucun des outils testés n'est infallible, tous ont réussi à stopper la majorité des menaces auxquelles nous les avons soumis. Les suites gratuites ne démeritent pas non plus. Toutes affichent des performances proches de celles de leur version payante. Certes, elles impliquent d'être prêt à se passer de certaines fonctionnalités et à supporter les nombreuses notifications visant à vous faire basculer vers les solutions payantes, mais le jeu en vaut la chandelle, car ces dernières ont un coût loin d'être négligeable: de 50 à 110 € pour une licence d'un an compatible avec trois à cinq appareils (des prix plus bas sont généralement proposés la première année). À noter qu'en dépit d'une inflation galopante, ces tarifs sont restés assez stables cette année.

14 solutions pour Windows

		FACILITÉ D'EMPLOI				APPRECIATION GLOBALE	PRIX (1)
		PROTECTION	Installation / désinstallation	Impact sur les perf. du PC	Utilisation		
						Note sur 20	€
1	AVAST ONE INDIVIDUEL	★★★	★★★	★★★	★★★	17,3 ★★★	90 (2)
2	MCAFFEE TOTAL PROTECTION	★★★	★★	★★★	★★★	17,1 ★★★	110 (2)
3	NORTON 360 DELUXE	★★★	★★	★★★	★★★	16,9 ★★★	100 (2)
4	AVAST ONE ESSENTIEL	★★★	★★	★★★	★★	16,7 ★★★	Gratuit
5	ESET HOME SECURITY ESSENTIAL	★★★	★★★	★★★	★★★	16,6 ★★★	60
6	BITDEFENDER ANTIVIRUS FREE	★★★	★★	★★★	★★★	16,5 ★★★	Gratuit
7	BITDEFENDER INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★★	16,4 ★★★	65
8	AVIRA INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★★	★★	16,1 ★★★	55
9	F-SECURE INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★★	★★	16,1 ★★★	70
10	G DATA INTERNET SECURITY	★★	★★	★★★	★★★	16,1 ★★★	56
11	AVIRA FREE SECURITY	★★★	★★	★★★	★★	15,9 ★★	Gratuit
12	KASPERSKY STANDARD	★★	★★	★★★	★★★	15,6 ★★	50
13	TREND MICRO INTERNET SECURITY	★★	★★	★★	★★	15,5 ★★	60
14	MICROSOFT DEFENDER (3)	★	★★★	★★★	★★	12,3 ★★	Gratuit

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

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



Avast



**Avast ONE INDIVIDUEL**  
**90 €** **17,3/20 | ★★★**

La suite payante la moins chère d'Avast intègre les protections de la version gratuite (lire ci-contre) ainsi que des fonctionnalités supplémentaires, comme des outils de confidentialité, la possibilité de libérer de l'espace sur le disque et un VPN sans limite de données. Elle protège très bien contre les sites et fichiers malveillants, et son filtre antiphishing est efficace (88 % des sites bloqués), avec un taux de faux positifs (fichiers contrés par erreur) inférieur à la moyenne.



Avast



**Avast ONE ESSENTIEL**  
**Gratuit** **16,7/20 | ★★★**

Avast fait coup double avec sa version gratuite qui, outre les protections de base (antivirus et antiphishing) intègre un pare-feu, un scanner de l'état du réseau, un outil de vérification des mises à jour de logiciels, une protection des fichiers personnels contre les rançongiciels (ransomwares) et un VPN basique. Surtout, son niveau de défense est exactement le même que celui de la version payante, que ce soit en matière de détection des fichiers malveillants ou de faux positifs.

# POÊLES EN TÉFLON

Ces ustensiles de cuisine contiennent des PFAS, des substances chimiques préoccupantes. Mais dans quelles proportions ?

— Par **FABRICE POULIQUEN** avec **GABRIELLE THÉRY**

## Antiadhésives... avec PFAS

Dans l'eau, l'air intérieur, les vêtements de sport, les emballages de fast-food... On en finit plus de retrouver dans notre environnement les PFAS (de l'anglais *per- and polyfluoroalkyl substances*, c'est-à-dire les substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées). Ces deux familles, regroupant plusieurs milliers de composés, ont un point commun : des liaisons chimiques carbone-fluor très stables. Un atout pour les industriels, lesquels utilisent massivement les PFAS depuis les années 1950 pour leurs propriétés imperméabilisantes, résistantes à la chaleur ou... antiadhésives. Ces caractéristiques plaisent aussi aux fabricants de poêles, qui en proposent avec des revêtements en téflon ou PTFE (polytétrafluoroéthylène). Ce dernier fait partie des PFAS, même s'il appartient à la famille des polymères, des substances stables, sans danger et bien documentées. Mais, lors de la fabrication de ces

poêles, d'autres substances peuvent être mélangées au PTFE, de manière accidentelle ou intentionnelle. Et quid d'une poêle qu'on oublierait sur le feu à haute température ? Cette surchauffe risque d'engendrer la formation de nouvelles substances nuisibles. C'est tout l'objet de ce test. Nous avons recherché 70 PFAS dans 8 poêles en PTFE (et un modèle en céramique, lire l'encadré ci-dessous). Notre sélection comporte des marques leaders (De Buyer, Cristel, Tefal...) et de plus abordables (Carrefour, E.Leclerc, Ikea, Lidl). Les prélèvements ont d'abord été réalisés dans le revêtement à l'état neuf, puis après l'avoir chauffé 10 minutes à haute température.

### « Polluants éternels »

L'enjeu n'est pas anodin. En raison de la stabilité de leurs liaisons carbone-fluor, les PFAS sont persistants, bioaccumulables et très difficiles à éliminer, d'où leur dénomination de « polluants éternels ».

Ils s'accumulent ainsi depuis 70 ans dans l'environnement et de facto dans nos organismes, principalement via les aliments et l'eau que nous ingérons, mais également l'air et les poussières que nous inhalons. Si nos connaissances sur ces PFAS restent incomplètes, des études convergent toutefois pour leur attribuer des effets néfastes sur la santé. Ils sont ainsi soupçonnés d'être cancérogènes (foie, reins), perturbateurs endocriniens, de favoriser l'obésité et le diabète, d'affecter la fertilité ou le développement du fœtus... Progressivement, la réglementation se durcit. La Convention de Stockholm, un accord international sur les polluants organiques éternels, a instauré des limites de concentration à ne pas dépasser dans des biens de consommation pour certains PFAS. En particulier pour les deux molécules les plus connues : le PFOA (acide perfluorooctanoïque) et le PFOS (acide perfluorooctanesulfonique). S'y est ajouté, l'an dernier, le PFHxS (acide perfluorohexane sulfonique). L'Union européenne en



**Tefal**  
RENEW ON 39,99 € | ★★

### POÊLE CÉRAMIQUE Plus saine, moins performante

Souvent, la poêle en céramique est présentée comme la solution sans PFAS. Pour le vérifier, nous en avons inclus une – la Renew On de Tefal – dans notre test. Sur les 70 PFAS recherchés, nous en avons tout de même détecté 3, mais à des doses

faibles par rapport aux modèles en PTFE. Au moins 10 fois moins de PFAS ! Le hic : ces poêles en céramique accrochent plus facilement les aliments. « Elles résistent moins aux chocs et aux contacts avec les objets contendants »,

ajoute Cristel qui, pour cette raison, n'utilise pas ce revêtement. Globalement, d'ailleurs, ce fabricant français dit étudier les alternatives aux revêtements antiadhérents en PTFE, « mais constate, avec regret, l'absence de durabilité ».





**Les marques distributeurs en tête**

réglemente d'autres, comme les PFCA en C9-C14 (acides carboxyliques perfluorés d'une longueur de chaîne comprise entre 9 et 14 atomes de carbone).

### Conforme à la réglementation et pourtant...

Point positif: les huit poêles testées respectent la réglementation en vigueur. Les teneurs enregistrées pour les PFOA, les PFOS ou encore les PFCA en C9-C14 dans le revêtement s'avèrent bien inférieures à 25 µg/kg. Mais il faut aller plus loin, tant cette réglementation est peu restrictive. Elle concerne une poignée de PFAS sur les plus de 4000 existants. Nous en avons recherché 70 et détecté 17 dans nos 8 poêles. La Tefal Ingenio est celle qui en compte le plus: 11. Toutefois, les références Beka et De Buyer arrivent dernières de notre test car elles contiennent au moins un PFAS suspecté d'être dangereux. Le PFBS (acide perfluorobutanesulfonique) pour la première et le PFHxA (acide perfluorohexanoïque) pour la deuxième. Quoi qu'il en soit, les teneurs sont faibles par rapport à celles que nous avons trouvées dans les vêtements de sport, en septembre 2023. Elles n'ont pas non plus augmenté après surchauffe de la poêle. Rassurant? Pas si vite: nos tests ne portaient que sur 70 PFAS quand, encore une fois, il en existe plusieurs milliers. Il ne nous a pas été possible non plus d'étudier la quantité de PFAS susceptibles de passer du revêtement antiadhésif aux aliments. On peut espérer que l'on reste en dessous d'un seuil de dangerosité pour la santé, les teneurs initiales demeurant faibles. ♦



## NOS RÉSULTATS



**Les poêles ont été classées en fonction du total de PFAS retrouvés dans leur revêtement. Leur résistance et leur performance de cuisson n'ont pas été prises en compte.**

La poêle Beka est la seule à franchir la barre des 100 parties pour milliard (ppb). La quantité mesurée dans son revêtement (110,11 ppb) est toutefois bien inférieure à celles trouvées dans des vêtements de sport (QC n° 627). Cette même poêle contient également au moins un PFAS dangereux – le PFBS – dans des quantités plus élevées que les autres.

Elle récolte ainsi ■■■. Même sanction pour la poêle De Buyer, où l'on a trouvé, là encore, un PFAS dangereux, le PFHxA, à des teneurs plus hautes qu'ailleurs. Aucune poêle n'obtient ★★★, dans la mesure où des traces de PFAS ont été détectées dans chacune d'elles. Tout de même, la Homeside de E.Leclerc est celle qui en contient le moins. Elle est la seule à décrocher ★★.

### 8 POÊLES ANTIADHÉSIVES

	APPRÉCIATION	PRIX (1) €
1 <b>HOMESIDE (E.LECLERC)</b> COLL. CARACTÈRE	★★	25,50
2 <b>CARREFOUR HOME</b> COLL. DAILY	★	12,99
3 <b>ERNESTO (LIDL)</b> EN ALUMINIUM	■	5,99
4 <b>CRISTEL COOKWAY</b>	■	69,90
5 <b>IKEA 365+</b>	■	14,99
6 <b>TEFAL INGENIO ECO RESIST</b>	■	61 (2)
7 <b>DE BUYER CHOC RESTO INDUCTION</b>	■■	67,50
8 <b>BEKA CHEF REVÊTUE</b>	■■■	89

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

(1) Prix de la version de 24 cm de diamètre.

(2) Prix incluant une poignée amovible.

# CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUES MONOBLOCS

Certes bien plus performants que les cumulus classiques, ces appareils sont aussi plus chers et moins adaptés à certains logements.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **AISSAM HADDAD**



## Écolos, mais pas sans défauts

L'eau chaude représente une part importante de la facture d'énergie d'un ménage: jusqu'à 20% (contre 60% de chauffage), selon l'Ademe, pour un coût moyen de 270 € par an. Des petits gestes permettent de faire des économies, comme poser des réducteurs de débit afin de consommer moins d'eau, installer une jaquette isolante limitant les déperditions de chaleur du chauffe-eau ou encore régler le thermostat de ce dernier à 55 °C. Mais il n'y a pas de secret: pour réduire la facture sur le long terme, un vieux cumulus doit être remplacé par un récent plus économe, tel un chauffe-eau solaire individuel (Cesi) ou un thermodynamique (CET). Ce dernier type d'appareils est composé de trois éléments principaux: une pompe à chaleur (PAC), un ballon d'eau chaude et une résistance d'appoint. Il fonctionne comme une PAC chauffant un logement, mais adaptée à la production d'eau chaude sanitaire. L'intérêt clé de cette technologie est qu'elle utilise les calories de l'air environnant (à l'intérieur de la pièce, à l'extérieur ou depuis la

VMC, selon le type de CET), soit une source d'énergie renouvelable. Cela en fait une option plus écologique que les chauffe-eau traditionnels ne marchant qu'à l'électricité. Cet avantage se calcule avec un coefficient de performance (COP). Pour un cumulus classique, il est d'environ 0,8 (et non de 1, à cause des déperditions de chaleur). Sur un modèle thermodynamique, à 10 °C, il peut atteindre 2 à 3. Les performances mesurées ne sont jamais aussi élevées que celles annoncées par les fabricants – cependant, à l'exception du Sauter, tous les modèles que nous avons testés dépassent 2,5 de COP. Ce qui induit une facture d'électricité divisée d'autant.

### Rapidement rentables

Un CET peut donc très vite être amorti, mais à deux conditions: qu'il soit payé au juste prix (3 500 € au maximum, pose comprise) et adapté à la consommation des occupants. De fait, un modèle de type L en 200 litres n'est pas très intéressant pour un couple, et encore moins pour une personne seule. En revanche, selon nos calculs, un tel chauffe-eau peut être rentabilisé en deux à six ans dans une foyer de quatre personnes – quand il n'est pas surdimensionné (ce qui fait chuter le COP) –, et les résultats sont encore plus épatants pour une famille de cinq ou six membres. Toutefois, si la consommation est faible, le calcul est moins pertinent: quand bien même la facture serait divisée par deux, si elle n'est que de 330 € par an avec un cumulus classique, les économies réalisées ne compenseront pas le surcoût de l'appareil avant 10, voire 13 ans pour les modèles les plus onéreux.

Autre critère majeur, le bruit. Si vous y êtes sensible et si, de par son emplacement, le CET peut aussi perturber votre voisinage, alors il n'est pas fait pour vous. Contrairement au cumulus, toujours silencieux, un chauffe-eau thermodynamique est fatalement bruyant en raison de sa pompe à chaleur. Il ne doit donc pas être installé près des pièces de vie, au risque de rapidement vous... pomper l'air. ♦

### Attention aux arnaques

À l'instar des panneaux photovoltaïques et des pompes à chaleur, les chauffe-eau thermodynamiques sont souvent proposés par des démarcheurs (à domicile ou au téléphone), à des tarifs surgonflés, et selon une stratégie rodée. D'abord, le commercial surévalue de beaucoup la consommation

d'eau chaude et son coût. Puis il se fonde sur un COP théorique très supérieur au rendement réel. Après cinq heures de discussions harassantes, même les plus avertis peuvent craquer... L'achat sur foires et salons est aussi à éviter: les prix y sont aussi prohibitifs et injustifiés qu'à domicile, et il n'y a pas de droit de rétractation.





**De Dietrich**  
**ELENSIO 200**
**3 219 €**      **16,5/20** | ★★★

Fabriqué en France, ce modèle s'avère très performant. Sa consommation électrique, rapportée au volume d'eau mitigé   40  C que l'appareil a pu produire (289 litres, ce qui est beaucoup), est basse. Le cycle de soutirage réalisé en labo s'est parfaitement déroulé et a abouti à un très bon coefficient de performance (COP) : 2,8. L'appareil est silencieux à l'intérieur du logement. Vous l'entendrez par contre de l'extérieur, comme la plupart des modèles.


**Saunier Duval**  
**MAGNA AQUA 200/3**
**2 690 €**      **14,3/20** | ★★

Ce chauffe-eau made in France se révèle sobre en énergie et intéressant : selon notre scénario de soutirage, son COP est de 2,5, et de 1,9 quand l'air extérieur est à -5  C. Sa capacité maximale de production en continu d'eau chaude mixte à 40  C est tout juste dans la moyenne, avec 244 litres. Dommage, car c'est le seul point sur lequel il s'affiche en retrait par rapport aux meilleurs modèles. Niveau bruit, il se situe dans la moyenne haute.


**Atlantic**  
**CALYPSO CONNECTÉ**
**2 998 €**      **14,1/20** | ★★

Connecté et monté dans notre pays, cet Atlantic (aussi vendu sous la référence Aeromax 5 de Thermor) est au point : il consomme peu, et son volume d'eau mitigé   40  C est très élevé (312 l.). Mais si son COP est de 2,5 à 10  C, ce qui est très bien, il descend (1,7) quand la température passe à -5  C. Autre défaut : il utilise du gaz R134a, qui a un impact environnemental beaucoup plus élevé que le R290 employé par les autres marques.



## 6

### CHAUFFE-EAU

6

CHAUFFE-EAU

PERFORMANCES À -10 °C			PERFORMANCES À -5 °C			ENVIRONNEMENTAL			D'UTILISATION			APPRECIATION GLOBALE			PRIX	le climat :			Conso élec. annuelle selon la pompe à chaleur			Plage de température de fonctionnement			Amortissement (1)	
Montée en temp.	Consommation électrique	Rapidité	Montée en temp.	Consommation électrique	Rapidité	Volume d'eau à 40 °C	COP	Impact	Facilité	Bruit	Note sur 20	€	l	cm		cm	W	W	€	°C	°C	°C	ans			
1	DE DIETRICH ELENSIO 200		★★★★★	2,8	★★★	★★★★★	2	★★	★★★★	★★	★	16,5	★★★★	3219	196	70	154	1800	680	262 200 185	-5 à +35 °C	6				
2	SAUNIER DUVAL MAGNA AQUA 200/3		★★	★★★★	2,5	★	★	★★	1,9	★	★★★★	★★	★	14,3	★★	2690	200	65	144	1200	700	219 194 173	-7 à +45 °C	5		
3	ATLANTIC CALYPSO CONNECTÉ (2)		★★★★★	2,5	★★★★	★	★★★★	1,7	★★★★	■	★★	★	14,1	★★	2998	200	75	170	1800	650	254 202 180	-5 à +43 °C	5			
4	INTUIS EDEL AIR D/2		★★	★★★★	2,5	★	★	★★	1,9	★	★★★★	★★	★	14	★★	3554	200	65	144	1200	700	219 194 173	-7 à +45 °C	6		
5	ARISTON NUOS PLUS S2 WI-FI 150 WH (3)		★	★★★★	2,7	★★	■	★★	1,8	★★	★★★★	★	★★	13,9	★★	1527	147	50	165	1200	350	284 214 198	-10 à +42 °C	2		
6	SAUTER TAKHINI (3) (4)		★★★★	★★	1,6	★★★★	-	-	-	-	★★★★	★	■	11,3	★	1500	200	63	153,5	1800	450	238 238 238	8 à 33 °C	2		

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

**IMPACT ENVIRONNEMENTAL** Le modèle d'Atlantic est sanctionné, car il fonctionne avec du gaz R134a, moins « propre » que le R290 utilisé par tous les autres.

**BRUIT** Cette note tient compte de mesures réalisées à l'intérieur et à l'extérieur pour une moitié, et d'une évaluation réalisée par un jury d'experts pour l'autre.

(1) Amortissement calculé par rapport à un chauffe-eau électrique à 500   qui consomme 2 660 kWh/an, soit une facture annuelle de 665 à.

(2) Identique au Thermor Aeromax 5. (3) Connectable (4) Appareil fonctionnant à air ambiant (non gainable). Identique à l'Atlantic Egeo et au Thermor Aeromax access.

# Les questions à se poser

Guide  
d'achat

Avant l'achat, onéreux, d'un chauffe-eau thermodynamique, il convient d'étudier le type d'appareil, son lieu d'installation et les aides disponibles.

## AIR AMBIANT, EXTRAIT OU EXTÉRIEUR ?

Il existe trois grands types de chauffe-eau thermodynamiques :

**# Sur air extérieur** Ce genre d'appareil puise les calories de l'air en dehors du logement, via une gaine.

Les modèles peuvent être monoblocs ou splits. Les premiers disposent de l'ensemble de leurs éléments à l'intérieur de l'habitation.

Les seconds, eux, sont divisés entre un cumulus situé dans la maison et une pompe à chaleur à l'extérieur.

**# Sur air intérieur** Ces modèles utilisent l'air de la pièce où ils se trouvent. Celle-ci ne doit être ni trop froide (les performances d'une pompe à chaleur diminuent avec la température) ni chauffée (cela reviendrait à alimenter votre chauffe-eau avec le chauffage !), et elle doit représenter au moins 20 m<sup>3</sup> afin que l'échange thermique puisse se faire correctement.

Il s'agit donc généralement d'un garage, d'un cellier, d'une cave ou d'une buanderie. L'avantage, ici, est qu'il n'est pas nécessaire de percer le mur extérieur.

**# Sur air extrait** Les références de cette catégorie chauffent l'eau grâce aux calories extraites par la VMC et venant notamment des pièces humides, comme la salle de bains ou la cuisine. L'air refroidi par la pompe à chaleur du chauffe-eau est ensuite expulsé à l'extérieur. À noter : certains chauffe-eau sont polyvalents et peuvent puiser les calories de l'air intérieur ou de l'air extérieur selon la façon



dont ils sont posés. C'est le cas de la plupart des modèles présentés dans notre comparatif.

## OÙ L'INSTALLER ?

**# Le logement** Dans un appartement, le CET est peu approprié à cause de son encombrement et du bruit. Il est plutôt réservé aux maisons, mais ne convient pas à toutes ! Celles dotées d'un chauffage central n'ont guère intérêt à en accueillir car, sauf exception, leur chaudière est double fonction. Par contre, dans une demeure en tout électrique, il peut remplacer le ballon standard.

**# La pièce** S'il prélève l'air ambiant, le CET risque d'entraîner une surconsommation de chauffage, car il rejette un air frais. Il faut donc l'installer dans un local non chauffé et bien isolé du reste de la maison. S'il prélève l'air extérieur, on percera deux trous dans le mur de la pièce. Le premier afin de faire passer la gaine d'entrée d'air, le second pour le tuyau qui rejettera l'air froid dehors. Veillez à ne pas dégrader l'isolation du mur lors des travaux.

**# La région** Le rendement de ces chauffe-eau dépend fortement

de la température de l'air prélevé. Il est tout particulièrement adapté à la bordure méditerranéenne, mais convient aussi au Sud-Ouest, et même au Grand Ouest. Par contre, il est moins pertinent dans les régions aux hivers froids et carrément inadapté à la montagne.

## QUELLES AIDES DISPONIBLES ?

**# MaPrimeRénov'** Accessible à l'ensemble des propriétaires (qu'ils soient occupants, bailleurs ou copropriétaires), elle peut atteindre jusqu'à 1 200 € selon leur niveau de ressources.

**# Les certificats d'économies d'énergie (CEE)** Ce dispositif oblige les fournisseurs de gaz, de fioul et d'électricité à inciter les propriétaires à réaliser des gains d'énergie.

**# L'écoprêt à taux zéro** (jusqu'à 50 000 €) et la **TVA à 5,5 %**. Vous y avez droit si votre installation s'inscrit dans le cadre d'un projet de rénovation énergétique. Il existe en outre un grand nombre d'aides locales : n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mairie, de votre département ou d'un conseiller France Rénov' (gratuitement). ♦



# PERCEUSES SANS FIL

Pratiques, ces outils ne donnent pas toujours satisfaction, notamment concernant l'autonomie de leur batterie et leur usure.

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

## L'endurance pêche parfois

Nos essais sur 12 perceuses montrent que la solidité n'est pas toujours au rendez-vous; surtout, 3 modèles écopent d'un ■ sur la partie endurance – certes, on leur impose 4000 phases de fonctionnement, incluant de la marche à vide, du perçage et du vissage. Les références avec un moteur classique – Black+Decker, Bosch Professional et Worx – sont épinglées pour leur érosion prématurée des «charbons» (contacts avec le rotor). Sur la Einhell, l'électronique du moteur, défaillante, a nécessité de nouveaux tests. Parmi les machines à percussion, la Makita ne reçoit qu'une seule ★ du fait de l'usure intense de son mécanisme de frappe. ♦

**DeWalt DCD778S2T**  
**220 €**

**15,9/20 | ★★**

La DeWalt se rit des matériaux durs; son système à percussion perce efficacement le granit ou le béton. Elle est aussi performante dans des éléments tendres comme le bois, où sa vitesse d'exécution autorise un travail net. Même l'épreuve du vissage ne lui pose pas problème: c'est l'une des rares à obtenir ★★★ sur ce critère. Enfin, son endurance est irréprochable. Ne lui manque qu'un indicateur de charge de la batterie.



**HIKOKI DS18DDWRZ**  
**170 €**

**14,7/20 | ★★**

Facile à utiliser, légère et satisfaisante en vissage comme en perçage, cette perceuse sans percussion est proposée à un prix abordable. Grâce à sa vitesse de rotation élevée, elle trouve rapidement le bois et le métal. Son couple lui permet de visser aisément de grosses vis dans le bois. Son ergonomie, qui offre un accès aisé à tous les boutons et une gestion précise du perçage/vissage, a aussi été bien appréciée.



## 12 PERCEUSES SANS FIL

# 12 PERCEUSES SANS FIL

	PERFORMANCES			BATTERIE		ENDURANCE				COMMODITÉ D'EMPLOI	SÉCURITÉ	APPRÉCIATION GLOBALE	Tension de la batterie		Capacité de la batterie annoncée			
	PERÇAGE	Percussion	Bois	Métal	Visserie	Autonomie	Endurance	Capacité réelle vs annoncée	Temps de charge				Endurance moteur	Endurance système à percussion	Note sur 20	€	V	Ah
1 <b>DEWALT</b> DCD778S2T	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	15,9	★★	220	18	1,5	
2 <b>EINHELL</b> TE-CD 18 LI-I BL	■	★★★	★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	14,9	★★	165	18	2	
3 <b>HIKOKI</b> DS18DDWRZ	n. a.	★★	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	n. a.	★★	★★	14,7	★★	170	18	2	
4 <b>STANLEY FATMAX</b> SFMCD720D2K-QW	n. a.	★★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	n. a.	★★	★★	14,6	★★	200	18	2	
5 <b>DEXTER</b> 20VID3-60BLA.1A	★★	★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★	14	★★	169	18	2,5	
6 <b>BOSCH</b> EASYDRILL 18V-40	n. a.	★★	★	★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	n. a.	★★	★★	13,8	★★	100	18	2	
7 <b>MAKITA</b> DF488DWAE	n. a.	★	★	★	★	★★	★★★	★★	★★	n. a.	★★	★	12,1	★★	180	18	1,95	
8 <b>MAKITA</b> HP488DAEX1	■	★★	★	★★	★	★★	★★★	★★★	★★★	★	★★	★	10,9	★	200	18	1,5	
9 <b>BLACK+DECKER</b> BCD001CI-QW	n. a.	■	■	★	■	★★	★★★	■	★★★	n. a.	★★	★★	10,6	★	80	18	1,5	
10 <b>BOSCH PROFESSIONAL</b> GSB 18V-21	★	★★	★★	★★	★★★	■	★★★	★★★	■	★★★	★★	★★	8,3	★	200	18	2	
11 <b>BLACK+DECKER</b> BDCDC18KB-QW	n. a.	■	■	★	■	★★	★★★	■	■	n. a.	★★	★★	7,4	■	125	18	1,5	
12 <b>WORX</b> WX100.2	n. a.	★★	★★	★★	■	★★★	★★	■	■	n. a.	★★	★	6,4	■	119	20	2	

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

# TABLES À INDUCTION

Avec ou sans zone extensible, chacun de ces 16 appareils offre de bonnes performances de cuisson. La facilité d'emploi et le niveau sonore les distinguent.

— Par CAMILLE GRUIER avec LAURENT BAUBESTE



## En zone de confort

**N**otre sélection de tables à induction comprend des références avec et sans zone extensible. Les premières sont souvent plus chères, mais elles permettent de lancer sur un même emplacement soit deux cuissons individuelles, soit une seule dans un plat de grand volume. Pratique.

### DES PERFORMANCES CORRECTES

Hormis quelques modèles qui pèchent par leur résultat en cuisson intensive (nous l'analysons en cuisant cinq portions de frites dans l'huile à 180 °C sur toutes les zones à puissance maximale), nous ne constatons pas de catastrophe du côté des performances. Toutes les tables s'en sortent bien, tant sur la montée en température que sur la cuisson lente et l'homogénéité (cette dernière est évaluée selon le brunissage des crêpes et la cuisson des steaks en zone extensible). Quant à leur consommation électrique, que nous mesurons

en fonctionnement mais également au repos, elle est plutôt satisfaisante – inférieure, en tout cas, à celle des plaques halogènes, souvent appelées vitrocéramiques.

### VEISEZ DES COMMANDES SIMPLES !

Tout n'est pas si rose. Certaines tables présentent des espaces définis par une sérigraphie lisible et des touches individuelles pour chaque zone de cuisson, tactiles et de surcroît réactives. Le meilleur scénario. D'autres se contentent d'un seul pavé de commande et d'un minuteur pour tous les foyers. On s'y fait, mais c'est moins pratique. La note de facilité d'emploi tient compte de l'aisance de nettoyage et de la qualité de la notice.

### UN BRUIT QUI FAIT BOUILLIR

Si votre cuisine est séparée des autres pièces de vie, peut-être que le niveau sonore élevé de certaines références sera moins gênant. Dans notre sélection, c'est sans doute le critère aux notes les plus erratiques. La Samsung, la Whirlpool et l'Electrolux sans zone extensible écopent de ■■ à cause de forts bruits de ventilation, de vibrations et de bourdonnements quand la table fonctionne à pleine puissance. À un niveau inférieur, des sons de relais électriques se font entendre – ce qui, couplé au bruit de ventilation, peut s'avérer agaçant.

### PUISSANCE ET BOOSTER

Jetez un coup d'œil à la puissance maximale globale annoncée, soit de 4600 à 7600 W pour un modèle avec trois ou quatre foyers. La puissance d'un foyer varie entre 1400 W et 5000 W, en fonction de sa taille et de la présence d'un booster. Cette fonction permet d'utiliser une zone de cuisson au-delà de sa puissance maximale (en empruntant de la puissance aux autres) pour obtenir une montée en température ultrarapide. Veillez à ce que la plaque offre de nombreux niveaux pour affiner la cuisson. Un mot sur l'option «connectivité» parfois proposée: elle nous semble inutile (lire l'encadré ci-contre)! ♦

### Et les mises à jour s'invitent

**L**a connectivité wifi est-elle indispensable sur une table à induction ? Six des modèles testés peuvent dialoguer avec une application installée sur votre smartphone (Smart Things chez Samsung, Home Connect chez Neff, Siemens et Bosch – trois marques du même groupe). « Suivez en permanence l'activité de votre table et personnalisez-la en ajoutant des fonctions », vante Neff. « Vérifiez si les plaques sont allumées lorsque vous n'êtes pas

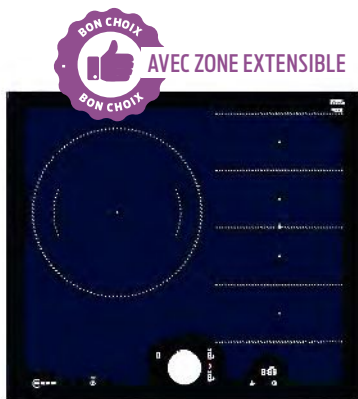
à la maison », avance Samsung. Intéressant ? Pas sûr. Mais qui dit connectivité dit mises à jour logicielles, pour corriger des erreurs ou des failles de sécurité. Une plaie dont on se passera bien sur une plaque de cuisson !





**Sauter SPI9547B****849 €****14,6/20 | ★★**

Comportant trois foyers (avec booster et minuteur pour chacun), cette table à induction assure côté cuisson et sa consommation électrique est maîtrisée. Les espaces sont assez bien disposés, avec une zone extensible généreuse (21 x 39,8 cm) qui accueille de grands plats, et 14 positions de chauffe pour un réglage précis de la température. Une petite notice est fournie, mais le mode d'emploi complet devra être téléchargé.

**Neff T66FTC4L0****999 €****14,5/20 | ★★**

L'espace de cuisson, bien organisé (trois zones, dont une circulaire de 28 cm de diamètre et une extensible), est piloté par un bouton rotatif aimanté et amovible. Basculez-le vers une plaque pour l'activer, tournez-le afin d'ajuster la puissance parmi 17 niveaux. Aucun problème pour cuire vite ou lentement et de façon homogène. Un bémol : l'important niveau sonore à pleine puissance (bruit de vibration) et en mijotage (bruit aigu).

**Bosch PIJ631HB1E****769 €****15,1/20 | ★★**

Les trois zones, de 14,5, 21 et 28 cm de diamètre, peuvent accueillir la plupart des cocottes et casseroles. Leur périmètre est bien identifié. Cette table se pilote facilement grâce au bandeau de commande à touches sensibles (17 niveaux disponibles et fonction PowerBoost sur chaque foyer). Mais une seule interface (minuteur et afficheur) est prévue pour programmer et visualiser la durée de cuisson sur tous les feux.

## 16 TABLES À INDUCTION

### AVEC ZONE EXTENSIBLE

	PERFORMANCES			UTILISATION			APPRECIATION			APPRECIATION GLOBALE			PRIX	Nombre de zones	Origine de fabrication	Table connectée
	Montée en température (avec et sans booster)	faible puissance	Cuisson à l'homogénéité	Cuisson intensive	Consommation	Sécurité	Facilité d'emploi	Niveau sonore	Appréciation	Note sur 20	★	★★	€			
1 SAUTER SPI9547B	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★	★★	14,6	★★	849	3	France	-
2 NEFF T66FTC4L0	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★	★★	★★	■	★	14,5	★★	999	3	Espagne	●
3 SIEMENS ED651HSBIE	★★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★	■	★	14,4	★★	799	4	Espagne	●
4 BOSCH PIX631HCIE	★★	★★	★	★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★	14,1	★★	879	4	Espagne	●
5 SIEMENS EX65KHCE1F	★★	★★★	★	★	★★	★	★★★	★★	★	★★	13,7	★★	1029	4	Espagne	●
6 SAMSUNG NZ63B6056GK	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★	■	★	13,4	★★	799	3	Chine	●
7 ELECTROLUX CIV634	★★	★★	★	■	★★	★	★★	★	★	★	12,6	★★	699	4	Allemagne	-
8 IKEA KOLSTAN 805.594.66	★★	★	★	★	★★	★★	★★★	★	★	★	12,2	★★	459	4	Italie	-
9 IKEA KOLSTAN 105.594.60	★★	★	★	★	★★	★★	★★★	■	★	■	11,7	★	549	4	Italie	-
10 BEKO HII64203FMT	★★	★★	★	■	★	★★	★	■	■	■	10,6	★	539	4	Turquie	-
11 WHIRLPOOL WFS5060CPBF	★	★★	★	■	★	★	★	★	■	■	10	★	599	4	Italie	-

### SANS ZONE EXTENSIBLE

1 BOSCH PIJ631HB1E	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★	★★	15,1	★★	769	3	Espagne	●
2 DE DIETRICH DPI7535B	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★	★★	★★	★★	14	★★	799	3	France	-
3 THOMSON (DARTY) TH137200	★★	★	★★	★★★	★★	★	★★★	★	■	★	12,6	★★	299	3	Chine	-
4 PROLINE (DARTY) PIH6600	★★	★★	★★	★★	★	★	★★★	★	■	★	12,1	★★	229	3	Chine	-
5 ELECTROLUX DIB60320CK	★	★★	★★	★	★	★★	★★★	★	■	■	11,8	★	549	3	Roumanie	-

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

# LISEUSES

Des milliers de livres à portée de main... Reste à choisir parmi les modèles testés. Certains intègrent une fonction dessin et prise de notes.

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



DEMID/ISTOCK

**Kobo CLARA 2E**  
**150 €**

**15,4/20 | ★★**

Une valeur sûre. Compacte, étanche, solide, compatible avec les principaux formats de livres numériques, la Clara 2E s'utilise d'une seule main. L'ouverture d'un ouvrage est un peu longue, mais le texte s'affiche net et lisible. La température de couleur ainsi que la luminosité se règlent ; quand cette dernière est moyenne, l'appareil tient 25 jours sans recharge, à raison de 2 heures de lecture quotidienne. Petit plus : la coque composée de plastique recyclé à 85 %.



**Vivlio INKPAD 4**  
**270 €**

**15,3/20 | ★★**

Le prix assez élevé de cette liseuse s'explique sans doute par la taille de l'écran, dont la diagonale frôle les 20 cm. C'est confortable, mais le poids (266 g) et l'emplacement des boutons (alignés en bas) poussent à la tenir à deux mains. Avec ses 28 Go de stockage, elle permet de transporter des milliers de livres. Attention, ne la faites pas tomber dans le bain : bien qu'annoncée étanche, elle a laissé de l'eau s'immiscer sous l'écran lors de notre test.



## Elles sont à croquer

Observez les prix : au-delà de 350 €, ils pointent des liseuses ayant aussi vocation à vous faire écrire. Les Kobo Elipsa 2E, Amazon Kindle Scribe et Lenovo Smart Paper sont livrées avec un stylet pour annoter des documents, croquer des idées et dessiner. Reste à voir si, sur ce point, elles peuvent rivaliser avec des tablettes multimédia tactiles et en couleur, dont les tarifs sont désormais comparables.



**Kindle Scribe**

KINDLE

## 12 LISEUSES

12 LISEUSES

	JURY DE VISION	FACILITÉ D'UTILISATION		DECONSTRUCTION		PERFORMANCES		APPRECIATION GLOBALE		ÉCRAN	FORMATS												
	Fort luminosité	Faible luminosité	Téléchargement de livres	Confort de lecture	Réglages	Navigation	Qualité de la batterie	Note sur 20	Prix		Diagonale	Réglage de la température de couleur	Lampe intégrée	Lecteur de la carte mémoire	Capacité en mémoire interne	Epub + DRM	AZW						
	FORMATS PLUS									cm	Pouces			Go									
1	KOBO CLARA 2E	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	15,4	★★	150	15,2	6	●	●	●	14,1	-	●	●	●	
2	KOBO LIBRA 2	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	15,3	★★	190	17,8	7	●	●	●	28,3	-	●	●	●	
3	VIVLIO INKPAD 4	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	15,3	★★	270	19,6	7,7	●	●	●	28,3	-	●	●	●	
4	VIVLIO TOUCH LUX 5	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	15,3	★★	125	15,2	6	●	●	-	6,5	●	●	●	-
5	AMAZON PAPERWHITE (2021)	★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	15,3	★★	140	17,3	6,8	●	●	●	6	-	●	-	●	
6	VIVLIO LIGHT HD	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	15,1	★★	170	15	5,9	●	●	●	13,7	-	●	●	●	
7	KOBO SAGE	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★	14,9	★★	290	20,3	8	●	●	●	28,3	-	●	●	●
8	KOBO ELIPSA 2E	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★	14,6	★★	400	26,2	10,3	●	●	-	28,4	-	●	●	●	
9	AMAZON KINDLE 2022	★	★★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	14,4	★★	100	15,2	6	●	-	-	13,3	-	●	-	●	
10	AMAZON KINDLE SCRIBE AVEC STYLET BASIQUE	★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	14,4	★★	370	25,9	10,2	●	●	-	12	-	●	-	●	
11	BOOKEEN DIVA	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★	13,8	★★	130	15,2	6	●	-	-	13	-	●	●	-
12	LENOVO SMART PAPER	■	★★	★★	■	★★	★★	★	★★	★★	10,8	★	400	26,2	10,3	●	●	-	48,3	-	●	-	●

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





## TESTÉ ailleurs

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

### Allemagne ÇA PART EN CACAHUÈTE

Mais pourquoi diable les fabricants de beurre de cacahuète s'obstinent-ils à ajouter des ingrédients dispensables à leurs recettes ? Des 19 produits sélectionnés par **Test**, seuls deux ne contiennent pas de sucre, mais on y trouve du sel, du beurre de cacao ou de l'huile de colza. Inutile ! Le beurre 100 % cacahuète, c'est délicieux.



### Italie LAISSE FAIRE LES PROS

Qui d'autre que nos confrères italiens pour tester des panettones ? Étiquette, composition, dégustation par des professionnels et des particuliers... **Altroconsumo** s'est penché sur 12 références de supermarché. Le résultat est simple, toutes sont bonnes ! Et certaines, pour moins de 5 €. Dommage qu'on ne les trouve pas en France.

### Pays-Bas DES YEUX SUR BÉBÉ

La question n'est pas de savoir si surveiller son enfant avec un babyphone vidéo est une bonne idée (on se le demande encore...), mais d'aider les intéressés à en choisir un bon.

**Consumentenbond** en a comparé 10, avant de distinguer le Philips Avent SCD923/26 (270 €) pour la qualité d'image, le rendu sonore et l'ergonomie de l'application mobile. Avis aux (a)mateurs !



### Portugal QUELLE GOURDE !

Les gourdes sont à la mode, et on le comprend : les remplir au robinet évite les bouteilles en plastique, et on pense naturellement faire un geste pour la planète. Et si c'était faux ? Selon **DECO PROTeste**, pour compenser l'impact de la fabrication et du transport de sa gourde double couche en acier inoxydable, il faut l'utiliser pendant... 73 ans.

### États-Unis APRÈS LES FRENCH FRIES...

... les French doors ! Comme *Que Choisir*, **Consumer Reports** classe les réfrigérateurs selon leur type. En France, on parle de modèles top (congélateur en haut) ou encore de combinés (en bas). Et ceux que nous appelons « multiportes » sont désignés, en Amérique, comme les French doors. Fun fact !



# LABO QC

**QUE CHOISIR**

Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



### SMARTPHONES

Les innovations sur ces téléphones sont devenues rares... Avec les Samsung Galaxy S24, l'intelligence artificielle débarque. Et ces nouveaux modèles ont déjà été testés !  
**Au total, 360 appareils évalués**



### ASPIRATEURS

Un traîneau efficace ou un sans-fil pratique ? Tous nos conseils pour bien choisir, et les résultats de près de **280 références analysées**



### RÉPÉTEURS WIFI

Si le wifi passe mal à l'étage ou derrière l'épais mur du salon, boostez votre connexion avec un bon répéteur.  
**24 boîtiers au banc d'essai**



### BISCUITS APÉRITIFS

À la farine de pois chiche ou à base de pois cassés, ces chips et snacks soi-disant sains le sont-ils vraiment ? Devinez... **24 produits sur le grill**

**QUE CHOISIR**

Plus de 215 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



## FIABILITÉ AUTOMOBILE

Dans un marché de l'occasion quasi trois fois supérieur à celui du neuf, choisir une voiture fiable est primordial pour la sécurité et la sérénité financière. L'analyse de 276 modèles.

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

# 276 véhicules passés au crible

**N**os homologues néerlandais, slovaques, slovènes et tchèques se sont joints à *Que Choisir* et à ses partenaires «historiques» belges, espagnols, italiens et portugais pour cette nouvelle enquête biennale. Des classements des constructeurs automobiles ont été réalisés, au global puis modèle par modèle, sur la base de leur indice de fiabilité noté sur 100 (lire «Comment nous avons procédé»). Précisons que du fait de la participation de nouveaux pays, le calcul de cet indice a changé par rapport aux années précédentes; il ne sera donc pas possible de comparer ces résultats aux précédents.

### Près de 30 000 avis exploitables

Des abonnés à *Que Choisir* ont rempli, en mai 2023, un questionnaire en ligne. D'après les 29 873 avis exploitables, nous avons classé 36 marques et 276 versions de voitures en fonction de leur indice de fiabilité. Ce dernier prend en compte le nombre et le type de pannes apparues depuis l'achat, la gravité du problème rencontré (mineur, modéré, majeur), le nombre de kilomètres parcourus et l'âge du véhicule, désormais compris entre 6 mois et 12 ans (10 ans auparavant). Enfin, 19 critères, pondérés selon leur importance, donnent la note finale: moteur à combustion ou électrique, batterie de traction, alimentation en carburant, système de recharge, électronique du moteur, embrayage-transmission-boîte de vitesses, refroidissement, équipements de sécurité passive et active, freins, direction-roues-roulement-essieux, échappement, système électrique (hors moteur), chauffage-ventilation-air conditionné, équipements intérieurs, extérieurs et high-tech, autres équipements. Autant d'éléments pour jauger de la fiabilité d'une voiture d'occasion. ♦



### LA FIABILITÉ PAR MARQUE

Rangs sur 36 constructeurs

APPRECIATION  
Indice de fiabilité  
(base 100)

#### LE TOP 10

1	LEXUS	98,8	★★★
2	SUZUKI	96,9	★★★
3	SUBARU	96,6	★★★
4	TOYOTA	95,8	★★★
5	CUPRA	95,6	★★★
6	KIA	95,5	★★★
7	SMART	95,4	★★★
8	HONDA	95	★★★
9	MITSUBISHI	95	★★★
10	NISSAN	94,2	★★

#### ET LES FRANÇAISES ?

13	DS AUTOMOBILES	93,9	★★
16	DACIA	93,8	★★
29	RENAULT	91,7	★★
33	CITROËN	91,1	★★
34	PEUGEOT	91	★★

### COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

# **Les voitures sont classées en 5 catégories** : 63 citadines, 46 compactes, 18 routières, 37 monospaces et 112 SUV.

# **Nous avons retenu les 35 meilleurs modèles** (sauf pour les monospaces, 32, et pour les routières, 13) et les 5 moins bons.

# **Pour la motorisation**, nous précisons la cylindrée du moteur thermique (en cm³), suivie d'une lettre pour l'énergie utilisée: «E» (essence) ou «D» (diesel), suivie de «HEV» (pour les hybrides) ou «PHEV» (hybrides rechargeables). Les électriques sont identifiées par «EV». Nous indiquons aussi la période de vente.

# **L'indice de fiabilité** que nous donnons s'inscrit sur une échelle de 0 à 100.

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



# Les citadines

## FIAT PANDA 1000 E - HEV

### Retour en grâce

Commercialisation : **depuis 2012**  
Indice de fiabilité : **99,6** | ★★★

Après avoir collé au fond du classement de nos enquêtes fiabilité pendant plusieurs années, la dernière Fiat Panda redore le blason de la marque italienne en grim pant sur la première marche du podium des citadines. Il faut dire que cette troisième génération est très réussie, et qu'il n'y a aucun incident grave et récurrent à signaler à son propos.

### La plus fiable



Quelques défauts subsistent bien, mais ils ne concernent que des cas isolés, jamais de grandes séries. On peut, par exemple, rencontrer des fuites d'amortisseur ou une faiblesse de la batterie rendant le système stop&start inopérant.

## LANCIA YPSILON 1200 E

### Pas de quoi rassurer

Commercialisation : **de 2011 à 2022**  
Indice de fiabilité : **90,1** | ★★

L'ex-groupe Fiat souffle le chaud et le froid en termes de fiabilité dans cette catégorie de voitures. S'il a placé sa Panda en haut du classement, c'est la bérézina pour sa marque Lancia, avec son Ypsilon qui ferme la marche. Regrettons d'ailleurs que cela ne s'arrange pas au fil des années, comme en témoignent les nombreux rappels

### La moins fiable



qui affectent cette microcitadine. Ainsi, en 2022, de nombreux véhicules doivent repasser à l'atelier pour corriger un problème au niveau de la direction. Auparavant, en 2019, les arbres de transmission et la banquette arrière (mauvaises soudures) étaient incriminés.

Zoom sur

## TOYOTA YARIS 1300 E

### Le moteur pose problème

Commercialisation : **de 2011 à 2020**  
Indice de fiabilité : **95,6** | ★★★

Cette version de la Yaris est la bête noire de la gamme. Elle squatte régulièrement les dernières places du top fiabilité... Il est vrai que son moteur rencontre des soucis : surconsommation d'huile nécessitant de coûteuses réparations (pistons, segments...)



et chaîne de distribution à changer. Enfin, parfois, démarrer est impossible, sans qu'aucune solution ne soit trouvée. Le pire ? Ce problème peut se signaler et se reproduire durant toute la durée de vie du véhicule.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rangs sur 63 citadines

### LES PLUS FIABLES

	Motorisation (cm³)	Période de mise sur le marché	APPRECIATION Indice de fiabilité (base 100)	
1	FIAT PANDA	1000 E - HEV	Depuis 2012	99,6 ★★★
2	BMW I3	EV	Depuis 2014	98,9 ★★★
3	AUDI A1	1000 E	Depuis 2018	98,8 ★★★
4	SUZUKI SWIFT	1200 E - HEV	Depuis 2017	98,7 ★★★
5	NISSAN MICRA	1000 E	Depuis 2016	98,3 ★★★
6	KIA PICANTO	1000 E	Depuis 2017	98,3 ★★★
7	VOLKSWAGEN UP!	EV	Depuis 2011	98,2 ★★★
8	FIAT PANDA	900 E	Depuis 2012	98,1 ★★★
9	VOLKSWAGEN POLO	1000 E	Depuis 2017	97,9 ★★★
10	TOYOTA YARIS CROSS	1500 E - HEV	Depuis 2021	97,8 ★★★
11	HYUNDAI I10	1000 E	puis 2020	97,8 ★★★
12	PEUGEOT 108	1000 E	2014 à 2022	97,7 ★★★
13	TOYOTA AYGO	1000 E	2014 à 2022	97,5 ★★★
14	OPEL KARL	1000 E	2015 à 2020	97,4 ★★★
15	TOYOTA YARIS	1500 E - HEV	2011 à 2020	97,4 ★★★
16	HONDA JAZZ	1500 E - HEV	Depuis 2020	97,2 ★★★
17	RENAULT TWINGO	1000 E	puis 2014	97,1 ★★★
18	HONDA JAZZ	1300 E	2015 à 2020	96,9 ★★★
19	TOYOTA YARIS	1500 E - HEV	Depuis 2020	96,8 ★★★
20	FIAT 500	1000 E - HEV	Depuis 2007	96,7 ★★★
21	FIAT 500	900 E	Depuis 2007	96,6 ★★★
22	DACIA SANDERO ET STEPWAY	900 E	2012 à 2020	96,6 ★★★
23	DACIA SANDERO ET STEPWAY	1000 E	2012 à 2020	96,6 ★★★
24	DACIA SANDERO ET STEPWAY	1000 E	Depuis 2021	96,6 ★★★
25	MAZDA 2	1500 E	Depuis 2014	96,6 ★★★
26	PEUGEOT 208	EV	Depuis 2019	96,5 ★★★
27	FORD FIESTA	1000 E	Depuis 2017	96,5 ★★★
28	HYUNDAI I20	1200 E	2014 à 2020	96,4 ★★★
29	RENAULT CLIO	900 E	2012 à 2018	96,2 ★★★
30	PEUGEOT 208	1200 E	Depuis 2019	96,1 ★★★
31	NISSAN NOTE	1200 E	2013 à 2018	95,9 ★★★
32	SKODA FABIA	1000 E	2014 à 2021	95,8 ★★★
33	RENAULT TWINGO	EV	Depuis 2014	95,6 ★★★
34	TOYOTA YARIS	1300 E	2011 à 2020	95,6 ★★★
35	CITROEN C3	1200 E	Depuis 2016	95,5 ★★★

### LES MOINS FIABLES

59	FIAT 500	1200 E	Depuis 2007	90,8 ★★
60	CITROEN C3	1100 E	2009 à 2016	90,6 ★★
61	PEUGEOT 208	1600 D	2012 à 2018	90,4 ★★
62	OPEL CORSA	1200 E	Depuis 2019	90,2 ★★
63	LANCIA YPSILON	1200 E	2011 à 2022	90,1 ★★

IMAGES FABRICANT

# Les SUV et les 4 x 4

## LEXUS NX 2500 - E HEV

Acheter en toute confiance

Commercialisation : **de 2014 à 2021**  
Indice de fiabilité : **99,5 | ★★★**

Habitué des podiums de la fiabilité, le Lexus NX est toujours d'un excellent niveau. Valeur sûre, il permet un achat des plus sereins, quasiment les yeux fermés. Et même si ce SUV a souffert, en début de carrière, de menus incidents, principalement d'ordre électronique, cela n'a jamais pu entacher durablement sa réputation.



**Le plus fiable**

Et ce d'autant qu'en général, tout rentre dans l'ordre après une simple mise à jour logicielle. Ce fut le cas, par exemple, concernant les dysfonctionnements du système de navigation, ou encore avec l'allumage inopiné du témoin d'alerte moteur.

## PEUGEOT 3008 1600 D

Le moteur reste le point noir

Commercialisation : **de 2009 à 2016**  
Indice de fiabilité : **87,1 | ★**

Cette première génération du SUV phare de Peugeot a connu bien des soucis, tant sur ses moteurs à essence que Diesel. Le 3008 1.6 D ne fait pas exception et cumule nombre de déconvenues : risques de fuite de liquide de refroidissement (pompe à eau à changer), de fragilité de la courroie de distribution ou encore



**Le moins fiable**

de défaillance des injecteurs. Les dysfonctionnements du système AdBlue sont, en outre, assez fréquents sur les modèles les plus anciens ; heureusement, ils sont concentrés côté moteur. À part ça, la voiture se montre globalement fiable.

Zoom sur

## TESLA MODEL Y ÉLECTRIQUE

Un modèle bien né

Commercialisation : **depuis 2021**  
Indice de fiabilité : **99,5 | ★★★**

À l'inverse de la Model S, avant-dernière du classement des routières, le Model Y de Tesla arrive premier ex æquo des SUV. Peu de griefs à son encontre côté fiabilité, si ce n'est un rappel de 137 voitures (celles fabriquées entre octobre 2022 et décembre 2023) afin d'effectuer un contrôle



du serrage du volant et de repositionner les caméras du système Autopilot. Sinon, rien n'est à craindre sur ce SUV issu de la Model 3 et doté d'un très bon niveau de fiabilité.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rangs sur 112 SUV et 4 x 4

### LES PLUS FIABLES

		Motorisation (cm³)	Période de mise sur le marché	APPRÉCIATION Indice de fiabilité (base 100)
1	LEXUS NX	2500 E - HEV	2014 à 2021	99,5 ★★★
1 <sup>ex</sup>	TESLA MODEL Y	EV	Depuis 2021	99,5 ★★★
3	SUZUKI IGNIS	1200 E - HEV	Depuis 2017	99,4 ★★★
4	TOYOTA C-HR	2000 E - HEV	Depuis 2016	99,3 ★★★
5	LEXUS UX	2000 E - HEV	Depuis 2019	99 ★★★
6	SUZUKI S-CROSS ET SX4 S-CROSS	1400 E	2013 à 2021	98,7 ★★★
7	TOYOTA RAV-4	2500 E - HEV	Depuis 2018	98,6 ★★★
8	HONDA CR-V	2000 E - HEV	Depuis 2018	98,5 ★★★
9	VOLKSWAGEN T-CROSS	1000 E	Depuis 2018	98,5 ★★★
10	MAZDA CX-5	2000 E	Depuis 2017	98,5 ★★★
11	NISSAN QASHQAI	1300 E	Depuis 2021	98,4 ★★★
12	FORD PUMA	1000 E - HEV	Depuis 2019	98,4 ★★★
13	HONDA HR-V	1500 E	2015 à 2022	98,2 ★★★
14	SEAT ATECA	1500 E	Depuis 2016	98,1 ★★★
15	KIA SPORTAGE	1600 E	2016 à 2021	98,1 ★★★
16	MAZDA CX-30	2000 E - HEV	Depuis 2019	98,1 ★★★
17	SUZUKI S-CROSS ET SX4 S-CROSS	1000 E	2013 à 2021	97,9 ★★★
18	SUZUKI VITARA	1400 E - HEV	Depuis 2015	97,9 ★★★
19	DACIA DUSTER	1300 E	Depuis 2017	97,8 ★★★
20	MITSUBISHI ASX	1600 E	2010 à 2020	97,8 ★★★
21	VOLKSWAGEN T-ROC	1000 E	Depuis 2017	97,8 ★★★
22	KIA NIRO	1600 E - HEV	Depuis 2016	97,6 ★★★
23	SUZUKI VITARA	1600 E	Depuis 2015	97,6 ★★★
24	TOYOTA C-HR	1800 E - HEV	Depuis 2016	97,6 ★★★
25	BMW X1	1500 D	2015 à 2022	97,5 ★★★
26	TOYOTA RAV-4	2500 E - HEV	2013 à 2018	97,5 ★★★
27	JEEP RENEGADE	2000 D	Depuis 2014	97,4 ★★★
28	OPEL CROSSLAND	1200 E	Depuis 2017	97,3 ★★★
29	RENAULT KADJAR	1300 E	2015 à 2022	97,1 ★★★
30	SUBARU FORESTER	2000 E	2013 à 2018	97 ★★★
31	HYUNDAI TUCSON	1600 E - HEV	Depuis 2021	96,9 ★★★
32	HYUNDAI KONA	1000 E	Depuis 2017	96,8 ★★★
33	HYUNDAI KONA	1600 E - HEV	Depuis 2017	96,8 ★★★
34	SUZUKI S-CROSS ET SX4 S-CROSS	1600 E	2013 à 2021	96,7 ★★★
35	RENAULT CAPTUR	900 E	2013 à 2019	96,6 ★★★

### LES MOINS FIABLES

108	VOLKSWAGEN TIGUAN	2000 D	2007 à 2016	88,1 ★
109	SKODA ENYAQ	EV	Depuis 2020	88,1 ★
110	VOLVO XC 60	2000 D	2008 à 2017	87,9 ★
111	PEUGEOT 5008	1200 D	Depuis 2017	87,8 ★
112	PEUGEOT 3008	1600 D	2009 à 2016	87,1 ★



# Les compactes

## TOYOTA COROLLA 1800 - HEV

### Abonnée au top

Commercialisation : depuis 2018

Indice de fiabilité : 98,9 | ★★★

C'est une bonne habitude prise par la Toyota Corolla que de caracoler en tête du classement de la fiabilité ! La compacte, désormais assez présente sur le marché de l'occasion, est un modèle du genre : nul défaut majeur n'est à lui reprocher. Mis à part de menus bugs d'ordre électronique, surtout sur le système multimédia (reprogrammation nécessaire),

**La plus fiable**



il n'y a rien de grave à signaler. Idem du côté de la mécanique, qui s'avère rassurante. La Corolla, recevant uniquement des motorisations hybrides (dont le bloc 1.8 déjà présent sur la Prius depuis 2016), ne souffre d'aucun souci chronique.

## ALFA ROMEO GIULIETTA 1600 D

### De gros défauts de jeunesse

Commercialisation : de 2010 à 2020

Indice de fiabilité : 85,4 | ★

Au moment de l'achat en occasion, la prudence est de mise concernant cette compacte à la fiabilité incertaine, avec un moteur Diesel 1.6 particulièrement problématique. Son système de recyclage des gaz d'échappement (EGR) connaît des pannes récurrentes et onéreuses à réparer. La pompe à carburant (située dans le réservoir) peut aussi

**La moins fiable**



être défectueuse et empêcher le moteur de démarrer. Sur les premiers exemplaires, des bruits dans le train avant (cardan, suspension...) ou arrière (câble de frein à main) et une climatisation capricieuse sont légion. Les modèles les plus récents sont, par conséquent, à privilégier.

Zoom sur

## CITROËN C4 1200 E Débutés chaotiques

Commercialisation : depuis 2020

Indice de fiabilité : 95,8 | ★★★

Pour son entrée dans notre classement, la Citroën C4, troisième du nom, réalise un score honorable en se plaçant 17<sup>e</sup> des 46 compactes évaluées. Et c'est la première française sur une flopée de japonaises (8 parmi les 16 meilleures), d'allemandes et de coréennes. Son talon d'Achille :



son moteur 1.2, sujet aux problèmes mécaniques (porosité de la culasse, consommation d'huile excessive...). Mais cela n'est déjà plus qu'un mauvais souvenir, car tout est rentré dans l'ordre après la première année de vente.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rangs sur 46 compactes

### LES PLUS FIABLES

1	TOYOTA COROLLA	1800 E - HEV	Depuis 2018	98,9 ★★★
2	LEXUS CT200H	1800 E - HEV	2010 à 2020	98,2 ★★★
3	TOYOTA AURIS	1800 E - HEV	2012 à 2018	97,9 ★★★
4	HYUNDAI IONIQ	1600 E - HEV	2016 à 2022	97,4 ★★★
5	TOYOTA PRIUS	1800 E - HEV	2016 à 2023	97,4 ★★★
6	HYUNDAI I30	1400 E	Depuis 2017	97,3 ★★★
7	VOLVO XC 40	1500 E	Depuis 2017	97,3 ★★★
8	TOYOTA AURIS	1600 E	2012 à 2018	97,2 ★★★
9	NISSAN LEAF	EV	Depuis 2017	96,8 ★★★
10	TOYOTA AURIS	1200 E	2012 à 2018	96,8 ★★★
11	TOYOTA COROLLA	2000 E - HEV	Depuis 2018	96,6 ★★★
12	FORD FOCUS	1000 E	Depuis 2018	96,4 ★★★
13	MAZDA 3	2000 E	2013 à 2018	96,1 ★★★
14	VOLKSWAGEN GOLF	1200 E	2012 à 2019	96,1 ★★★
15	SKODA RAPID	1200 E	2012 à 2019	95,9 ★★★
16	VOLKSWAGEN GOLF	1000 E	2012 à 2019	95,8 ★★★
17	CITROËN C4	1200 E	Depuis 2020	95,8 ★★★
18	KIA CEED, CEED SW ET PROCEED	1600 D	2012 à 2018	95,2 ★★★
19	FORD FOCUS	1500 D	Depuis 2018	95,1 ★★★
20	FIAT TIPO	1400 E	Depuis 2016	95,1 ★★★
21	KIA CEED, CEED SW ET PROCEED	1600 E	2012 à 2018	95,1 ★★★
22	FIAT TIPO	1600 D	Depuis 2016	95 ★★★
23	VOLVO V40	1600 D	2012 à 2019	94,7 ★★
24	VOLKSWAGEN GOLF	1400 E	2012 à 2019	94,6 ★★
25	RENAULT MEGANE	1300 E	2015 à 2023	94,3 ★★
26	VOLVO V40	2000 D	2012 à 2019	94,1 ★★
27	TOYOTA PRIUS	1800 E - HEV	2009 à 2016	93,8 ★★
28	HYUNDAI I30	1600 E	2012 à 2017	93,5 ★★
29	OPEL ASTRA	1400 E	Depuis 2015	93,5 ★★
30	VOLVO XC 40	1500 E - EHEV	Depuis 2017	93,3 ★★
31	AUDI A3	2000 D	2012 à 2020	93 ★★
32	FORD FOCUS	1600 E	2011 à 2018	92,7 ★★
33	FORD FOCUS	1600 D	2011 à 2018	92,6 ★★
34	PEUGEOT 308	1500 D	2013 à 2022	91,5 ★★
35	FORD FOCUS	1000 E	2011 à 2018	91,2 ★★

### LES MOINS FIABLES

42	RENAULT MEGANE	1500 D	2008 à 2015	89,4 ★
43	VOLKSWAGEN GOLF	1600 D	2012 à 2019	89,1 ★
44	PEUGEOT 308	1200 E	2013 à 2022	88,8 ★
45	VOLKSWAGEN ID.3	EV	Depuis 2019	85,5 ★
46	ALFA ROMEO GIULIETTA	1600 D	2010 à 2020	85,4 ★

>>>

# Les monospaces

## BMW SÉRIE 2 2000 D

Sérénité des trajets en famille

Commercialisation : de 2013 à 2021  
Indice de fiabilité : 98,1 | ★★★

Déjà dans le top 10 lors de nos précédentes enquêtes, le BMW Série 2 accède cette année à la plus haute marche du podium. Même si notre méthode d'évaluation a un peu changé, cela démontre incontestablement une amélioration du monospace au fil des années. Depuis 2016-2017, les problèmes récurrents sont quasi inexistantes



Le plus fiable

et la mécanique, les équipements de confort ou ceux de divertissement ne souffrent plus d'aucun défaut. C'est donc un bon investissement, pour un prix d'environ 10 000 €. Les familles bénéficieront, dans la version Gran Tourer, de sept places.

## VOLKSWAGEN SHARAN 2000 D

Des travers qui coûtent cher

Commercialisation : de 2010 à 2020  
Indice de fiabilité : 85,9 | ★

Cette deuxième mouture du Sharan gagne en qualité de fabrication et en agrément de conduite, mais des problèmes perdurent. Ainsi, il faut intervenir sur la porte coulissante et reprogrammer les calculateurs de gestion moteur et de freins. En Diesel, le système d'additif AdBlue (nécessaire à la bonne marche du filtre



Le moins fiable

à particules) est capricieux, ce qui peut occasionner des frais. Notre astuce : optez pour un Seat Alhambra récent, une « copie » issue des mêmes chaînes de fabrication. Il est certes plus rare, mais moins cher en occasion.

Zoom sur

## DACIA LODGY 1500 D

Des ratés sur les premiers modèles

Commercialisation : de 2012 à 2022  
Indice de fiabilité : 89,1 | ★

Dacia répond à une demande croissante de véhicules « utilitaires », basiques et pas chers. C'est exactement le credo du Lodgy, au rapport habitabilité/prix imbattable. Mais il faudra alors composer avec une finition perfectible, un équipement



restreint et une fiabilité pas toujours au rendez-vous. Le plus gros souci : des défaillances de pression d'huile peuvent engendrer la destruction du moteur. Pour cela, il est préférable d'éviter les modèles de début de carrière.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rangs sur 37 monospaces

### LES PLUS FIABLES

1	BMW SÉRIE 2	2000 D	2013 à 2021	98,1 ★★★
2	MERCEDES-BENZ CLASSE B	1600 E	2011 à 2019	96,5 ★★★
3	PEUGEOT PARTNER - RIFTER	1500 D	Depuis 2018	96,1 ★★★
4	TOYOTA VERSO	1800 E	2009 à 2018	96 ★★★
5	FIAT 500L	1400 E	2012 à 2022	95,9 ★★★
6	VOLKSWAGEN TOURAN	1500 E	Depuis 2015	95,8 ★★★
7	TOYOTA VERSO-S	1300 E	2011 à 2016	95,6 ★★★
8	CITROËN BERLINGO	1200 E	2018 à 2022	95,3 ★★★
9	RENAULT GRAND SCENIC	1300 E	2016 à 2022	94,9 ★★
10	BMW SÉRIE 2	1500 E	2013 à 2021	94,9 ★★
11	RENAULT SCENIC	1300 E	2016 à 2023	94,9 ★★
12	HYUNDAI IX20	1400 E	2010 à 2019	94,8 ★★
13	KIA VENG	1400 E	2009 à 2018	94,4 ★★
14	BMW SÉRIE 2	1500 E - PHEV	2013 à 2021	94,4 ★★
15	FIAT 500L	1600 D	2012 à 2022	94,2 ★★
16	FORD B-MAX	1000 E	2012 à 2018	93,4 ★★
17	DACIA DOKKER	1500 D	2012 à 2020	93,3 ★★
18	HYUNDAI IX20	1600 E	2010 à 2019	93,1 ★★
19	TOYOTA VERSO	2000 D	2009 à 2018	93 ★★
20	TOYOTA VERSO	1600 E	2009 à 2018	92,2 ★★
21	FIAT 500L	1300 D	2012 à 2022	92,1 ★★
22	OPEL MERIVA	1400 E	2010 à 2018	91,5 ★★
23	KIA CARENS	1700 D	2013 à 2019	91,4 ★★
24	CITROËN C4 PICASSO	1600 E	2013 à 2018	91,3 ★★
25	CITROËN C3 PICASSO	1600 D	2008 à 2017	91,1 ★★
26	CITROËN BERLINGO	1500 D	2018 à 2022	90 ★★
27	FORD C-MAX	1000 E	2012 à 2018	89,8 ★
28	CITROËN C4 PICASSO	1200 E	2013 à 2018	89,2 ★
29	DACIA LODGY	1500 D	2012 à 2022	89,1 ★
30	RENAULT KANGOO	1500 D	2007 à 2021	89,1 ★
31	RENAULT SCENIC	1500 D	2009 à 2016	88,9 ★
32	PEUGEOT PARTNER	1600 D	2008 à 2018	88,9 ★

### LES MOINS FIABLES

33	CITROËN C4 GRAND PICASSO	1600 D	2013 à 2018	88,2 ★
34	CITROËN C4 PICASSO	1600 D	2013 à 2018	87,9 ★
35	CITROËN BERLINGO	1600 D	2012 à 2018	87,3 ★
36	FORD C-MAX	1600 D	2012 à 2018	86,8 ★
37	VOLKSWAGEN SHARAN	2000 D	2010 à 2020	85,9 ★



# Les routières

## AUDI A4 2000 D

La qualité au prix fort

Commercialisation : **depuis 2015**  
Indice de fiabilité : **96** | ★★★

Si le style extérieur laisse penser à une simple évolution, cette Audi A4 a été revue en profondeur et utilise une nouvelle plateforme. La qualité de fabrication reste le point fort du constructeur allemand et la routière est un cran au-dessus de la concurrence. La fiabilité est également d'un très bon niveau. C'est la boîte de vitesses S-Tronic

La plus fiable



qui fera le plus parler d'elle (risque de blocage) de même que l'électronique avec d'exceptionnels bugs d'affichage. À part ça, les incidents sont plutôt rares. Autant de qualités qui se paient cher en occasion, où la négociation est quasiment impossible.

## VOLKSWAGEN PASSAT 2000 D

Ça s'arrange avec l'âge !

Commercialisation : **de 2010 à 2014**  
Indice de fiabilité : **87** | ★

Routière bien finie, la Passat avale les kilomètres dans un grand confort pour ses passagers. Dommage que son bloc Diesel 2.0 TDI souffre d'une porosité fréquente de sa culasse, qui peut entraîner une consommation de liquide de refroidissement anormale et, conséquence inéluctable, la casse du moteur. L'électronique n'est pas

La moins fiable



non plus à la fête au niveau des commandes au volant, du Bluetooth, du GPS et de la fermeture à distance. Heureusement, ces déboires ont été résolus au fil des années. Nous conseillons donc les derniers modèles.

Zoom sur

## PEUGEOT 508

Du bon et du mauvais

Commercialisation : **de 2011 à 2018**  
Indice de fiabilité : **89,2** | ★

Cette ancienne génération de Peugeot 508 ne réussit pas à s'imposer comme un modèle fiable. À commencer par le moteur Diesel qui rencontre des défaillances de turbo, de filtre à particules, de vanne EGR et même de fuite de carburant (tuyau de pompe haute pression). L'embrayage, les vitres

électriques et le GPS sont aussi capricieux. Dommage, car la 508 est une bonne routière, agréable et confortable. Notons toutefois que depuis le restylage de 2014, tout s'améliore nettement.



## LA FIABILITÉ PAR MODÈLE

Rangs sur 18 routières

### LES PLUS FIABLES

	Motorisation (cm³)	Période de mise sur le marché	APPRECIATION Indice de fiabilité (base 100)
1 AUDI A4	2000 D	Depuis 2015	96 ★★★
2 AUDI A6	2000 D	2011 à 2018	96 ★★★
3 SKODA OCTAVIA	1400 E	2013 à 2020	95,8 ★★★
4 TESLA MODEL 3	EV	Depuis 2018	95,2 ★★★
5 MERCEDES-BENZ C	2200 D	2013 à 2021	95,1 ★★★
6 BMW SÉRIE 3	2000 D	2011 à 2019	94,3 ★★
7 ALFA ROMEO GIULIA	2100 D	Depuis 2016	93,6 ★★
8 SKODA OCTAVIA	1500 E <sup>(1)</sup>	2013 à 2020	93,6 ★★
9 FORD MONDEO	2000 D	2014 à 2022	93,5 ★★
10 AUDI A4	2000 D	2008 à 2015	93 ★★
11 BMW SÉRIE 5	2000 D	2010 à 2016	92,8 ★★
12 VOLKSWAGEN PASSAT	2000 D	Depuis 2014	92,6 ★★
13 SKODA SUPERB	2000 D	Depuis 2015	91 ★★

### LES MOINS FIABLES

14 SKODA OCTAVIA	1600 D	2013 à 2020	90,6 ★★
15 SKODA OCTAVIA	2000 D	2013 à 2020	90,1 ★★
16 PEUGEOT 508	2000 D	2011 à 2018	89,2 ★
17 TESLA MODEL S	EV	Depuis 2012	87,8 ★
18 VOLKSWAGEN PASSAT	2000 D	2010 à 2014	87 ★

(1) Véhicule équipé pour rouler au gaz naturel (GNV).

## RÉPARATIONS

### La facture s'alourdit

L'année 2023 n'aura pas épargné le portefeuille des automobilistes français. En plus des augmentations des prix des modèles, des carburants et des assurances, il convient d'ajouter celles qui touchent les pièces détachées et la main-d'œuvre (MO). L'association Sécurité et réparation automobile (SRA) indique même que, à la fin du troisième trimestre 2023, la variation des taux horaires MO et des ingrédients de peinture sur 12 mois est

nettement supérieure à l'habitude. Les hausses sont ainsi respectivement de 7,3% et de 10,9%. Quant aux pièces détachées<sup>(1)</sup>, elles prennent 10% sur la même période. Et 10 des 25 marques suivies présentent des variations supérieures à cette moyenne, parmi lesquelles Alfa Romeo (14%), Hyundai (16,4%) et Toyota (19,5%).

(1) Le coût du panier de pièces prend en compte l'introduction sur le marché de nouveaux modèles, donc de nouvelles technologies.

# PHOTOVOLTAÏQUE

## Intéressante, l'autoconsommation ?

Entre l'explosion du tarif de l'électricité et la baisse du prix des panneaux photovoltaïques, l'autoconsommation avec vente du surplus devient intéressante. Mais, pour faire le bon choix, il faut prendre en compte ses besoins et ses usages.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS** Photos **LOUISON JOSEPH**

**D**epuis 2023, le prix de l'électricité a augmenté comme jamais: +15% en février l'an dernier, +10% au mois d'août suivant, enfin +8,6% en tarif de base et +9,8% en option heures pleines/heures creuses au 1<sup>er</sup> février 2024. À l'inverse, les panneaux photovoltaïques produits en masse en Chine inondent le marché, provoquant une baisse des coûts des équipements. Le montant, pour une puissance installée de 3 kilowatts-crête (kWc) en surimposition de toiture – disposition la plus pertinente chez les particuliers –, tourne désormais autour des 7000 € avec un onduleur classique. Ce dernier est préférable aux micro-onduleurs, plus chers, qui se fixent sur les panneaux et obligent à monter sur le toit dès qu'il y en a un de défaillant. En parallèle, les tarifs d'achat des kWh produits se sont effondrés pour la vente en totalité (quand toute l'électricité que l'on produit est vendue), alors qu'ils restent à peu près stables pour la commercialisation du surplus avec autoconsommation. L'écart de rémunération du kWh entre les deux cas s'est donc nettement réduit. Avec ces nouveaux éléments, *Que Choisir* a multiplié les simulations de rentabilité sur 20 ans<sup>(1)</sup>, à partir d'une puissance de 3 kWc en surimposition de toiture exposée sud. Et en retenant un taux d'autoconsommation de 30% lorsqu'il y a vente du surplus – cette moyenne, issue d'une étude allemande, est reprise par l'association Hespul, la référence entre toutes en matière de photovoltaïque. Selon ces données, et que ce soit sur la base des prix actuels de l'électricité au tarif réglementé<sup>(2)</sup> ou en pariant sur une hausse de 6% par an les cinq prochaines années puis de 2 ou 3%, l'autoconsommation avec vente du surplus l'emporte désormais sur la vente totale. Dans toutes nos simulations, les courbes se croisent au

profit de cette dernière. Y compris dans le Sud de la France, là où la production dépasse 4100 kWh par an. Pour autant, faut-il miser à tout coup sur l'autoconsommation avec vente du surplus? La question fait débat.

### En fonction de son mode de vie

La réponse est oui si l'on passe ses journées à domicile à la belle saison, en chauffant sa piscine et en faisant fonctionner sa climatisation, car on approche alors facilement les 70% d'autoconsommation. En dehors de ce genre de situations, qui concernent surtout des retraités vivant en région méditerranéenne, parvenir à décaler l'essentiel de sa consommation électrique aux heures où les panneaux produisent n'a rien d'évident. À moins de faire beaucoup de télétravail, les actifs quittant leur maison le matin et rentrant le soir risquent d'être déçus. En effet, les panneaux fournissant en moyenne 65% de leur production entre avril et septembre, il faut basculer un maximum d'usages sur la journée, à la belle saison, pour autoconsommer plus. Sachant que tous les kWh produits pendant les absences sont rémunérés au prix du surplus, si l'on n'occupe pas son logement pendant les congés d'été, le régime de vente totale convient davantage.

Par ailleurs, rappelons que nos pics de consommation se situent le matin et le soir, des tranches horaires pendant lesquelles on ne peut pas compter sur le fonctionnement des panneaux. Faire coïncider usages et production nécessite donc de savoir s'adapter et d'assurer un suivi régulier en fonction de la météo. Le chauffe-eau électrique étant un équipement énergivore, le programmer en journée plutôt qu'aux heures creuses de la nuit peut s'avérer intéressant: il consommera alors la

### Deux changements essentiels

- 1 L'autoconsommation** avec vente du surplus l'emporte dès que l'on peut utiliser sa production en journée. Attention, ça ne va pas toujours de soi.
- 2 La vente totale** est, pour l'heure, très pénalisée par la chute brutale du tarif d'achat du kWh. L'investissement reste néanmoins rentable et se justifie si l'on consomme peu en journée.





Dans le Rhône, après avoir rentabilisé ses premiers panneaux par la vente totale, René Petiot en a ajouté pour autoconsommer avec vente du surplus.

production des panneaux... sauf qu'il marchera au prix fort, au tarif heures pleines, les jours de pluie et de temps maussade. Et, en hiver, il faudra le rebasculer sur heures creuses afin d'éviter les mauvaises surprises sur sa facture d'électricité. Comme on le voit, décaler un usage n'est pas si simple...

L'objectif premier de l'autoconsommation étant, en principe, de réduire au maximum sa facture d'électricité, il convient de s'en souvenir quand on cherche à utiliser sa production avant tout. De fait, s'il est aisé de décider de la mise en route du lave-vaisselle et du lave-linge au coup par coup, l'enjeu reste cependant mineur puisqu'ils ne consomment qu'à peine 1 kWh par lavage chacun. Le sèche-linge, avec ses 3 kWh par cycle en moyenne, semble un bien meilleur candidat... à ceci près qu'on peut éviter de l'utiliser. De fait, le cordon à linge et le séchoir à poser font parfaitement l'affaire à la belle saison, sans recourir au moindre kWh, qu'il soit autoproduit ou acheté au fournisseur d'électricité. Or, pour faire grimper son taux d'autoconsommation à près de 70%, il faut consommer chaque jour de 10 à 11 kWh issus de sa production d'avril à septembre dans le Sud, période où

le chauffage n'est pas nécessaire et où la clim ne l'est pas tous les jours. Au nord de la Loire, c'est plutôt entre 7 et 9 kWh (selon le lieu). On peut avoir une voiture électrique à recharger, néanmoins il est peu probable que ce soit toujours de la fin de la matinée à l'après-midi! Ainsi, atteindre un taux d'autoconsommation élevé sans que cela pousse au gaspillage tient parfois de la mission impossible.

### Renoncer aux heures creuses/heures pleines

La coopérative Solarcoop oriente au maximum ses clients vers l'autoconsommation avec vente du surplus. Elle nous a fourni à ce sujet les données très précises de plusieurs d'entre eux. Nous avons ainsi constaté que chauffer sa piscine était l'idéal pour atteindre 60% d'autoconsommation. Mais qu'il était aussi possible d'y parvenir en s'équipant d'un chauffe-eau électrique et en renonçant au contrat heures pleines/heures creuses pour passer au tarif de base. Pour cela, Solarcoop fournit un routeur au prix de 250 €. Il détecte le surplus et l'injecte dans le cumul. Quand les panneaux ne produisent pas, ou très peu, le chauffe-eau fonctionne en marche forcée, en pompant sur le réseau au tarif de base, qui est plus

>>>

**Faire coïncider usages et production nécessite de savoir s'adapter et d'assurer un suivi régulier en fonction de la météo**





**René Petiot a dû changer ses habitudes de consommation pour utiliser au maximum sa production électrique.**

>>> élevé (25,16 cts) que celui des heures creuses (20,68 cts). Certes, on autoconsomme à 60%, mais la facture n'est pas aussi réduite que si le cumulus passait en heures creuses dès qu'il n'est pas alimenté par l'installation photovoltaïque. Dans le Rhône, René Petiot a posé ses premiers panneaux en 2008, une époque bénie pour la vente totale. Son contrat lui assure alors une rémunération de 60 centimes par kWh. En à peine cinq ans, il rentabilise son investissement. En 2021, cette fois pour autoconsommer avec vente du surplus, il décide d'ajouter des panneaux. Sa toiture plein sud étant en partie occupée, il opte pour 2,56 kWc. Grâce à une excellente exposition, il produit 3 600 kWh par an, et en autoconsomme 1 490, soit 41 %. « Nous avons changé nos habitudes et renoncé au contrat heures pleines/heures creuses afin de passer en offre de base, explique-t-il. Les panneaux produisant de 10 à 16 heures (et un peu plus tard en été), le chauffe-eau thermodynamique tourne de 10 à 12 heures ; le lave-vaisselle et le lave-linge marchent ensuite. Par ailleurs, comme nous avons

une pompe à chaleur air/air, nous climatisons dans la journée. » Autre exemple, celui d'Hervé Cuilleron, qui habite Condrieu, toujours dans le Rhône. En 2023, il a produit 3 476 kWh et en a autoconsommé 2 140. « On est entre 61 et 63 % d'autoconsommation selon les années. Notre organisation est basée sur l'utilisation de notre production, sachant que nous économisons l'énergie au maximum. Le lave-linge, le four et les plaques vitrocéramiques fonctionnent quand on produit. Le surplus est dirigé vers le cumulus quand on ne consomme rien d'autre. Autrement, l'eau chaude provient de la chaudière à gaz. »

### L'option batteries est-elle rentable ?

Lorsqu'on travaille hors de chez soi, consommer beaucoup d'électricité en journée s'avère plus difficile. Se contenter de la rentabilité de la vente totale n'a alors rien d'aberrant, d'autant que devoir régler ses factures d'électricité encourage souvent bien plus aux économies qu'avoir à consommer au maximum sa production photovoltaïque... La situation changerait du tout au tout si les prix des batteries s'effondraient : on pourrait alors consommer matin et soir sa production de la journée, ce qui serait l'idéal. Seulement, ils demeurent prohibitifs. Quant aux batteries virtuelles, elles ne font que de belles promesses. En réalité, le client a le « choix » entre deux options : soit il devient l'otage du fournisseur qui lui propose ce dispositif car il a l'obligation de souscrire son contrat d'électricité chez lui – c'est alors la porte ouverte à des abonnements et à des prix du kWh prohibitifs. Soit il paie très cher sa souscription à la batterie virtuelle. Et peu importe la solution choisie, il faut y ajouter les taxes et les tarifs d'acheminement à payer sur chaque kWh virtuellement stocké. De plus, on n'a pas droit à la prime versée en cas d'autoconsommation. In fine, la batterie virtuelle n'est jamais compétitive, *Que Choisir* la déconseille vivement. ♦

(1) C'est la durée des contrats souscrits, que ce soit en vente totale ou en commercialisation du surplus. (2) Et à condition que le tarif réglementé revienne à la normale dès 2025, ce qui semble peu probable.

## LES ERREURS À ÉVITER



**1 Signer un devis sur une foire ou un salon.** Il y est en général exorbitant. Pire encore, le droit de rétractation n'y existe pas, la vente y est ferme et définitive. La seule chance de la faire annuler, c'est que le contrat soit mal ficelé et ne respecte pas les obligations légales. Comme c'est relativement fréquent, les associations locales de l'UFC-Que Choisir parviennent

parfois à résilier des ventes, mais il vaut encore mieux s'abstenir de passer contrat. **2 Accepter un démarchage et une souscription à domicile.** C'est l'assurance de se faire arnaquer ! Seuls les commerciaux sans scrupule font du porte-à-porte. Les vrais professionnels du photovoltaïque sont bien trop occupés pour le faire.

**3 Prendre un installateur au hasard.** C'est une grave erreur. Il doit être qualifié RGE QualiPV ou RGE Qualifelec, et pouvoir vous indiquer des chantiers précis réalisés localement. N'hésitez pas à aller sur place, les clients satisfaits parlent facilement de leur installation. Vérifiez aussi que la garantie décennale de l'installateur est à jour,

car pouvoir y recourir est capital en cas de pépin technique. **4 Signer un devis avant de l'avoir évalué sur le site d'Hespul, Evaluer-mon-devis.photovoltaique.info** Réaliser cette simulation permet de détecter les promesses insensées de surproduction et de rentabilité, tout autant que les tarifs exorbitants d'une installation.

# NOUVEAUX OGM

## Étiquetés, mais pas évalués

Les députés européens ont voté : les nouveaux OGM seront tracés et étiquetés, mais non soumis à une évaluation des risques.

— Par **ELSA CASALEGNO**

À Strasbourg, ce 7 février, le Parlement européen est réuni en session plénière. Les élus se prononcent sur un sujet sensible, la révision de la directive OGM de 2001. Objectif avancé : tenir compte des nouvelles techniques de sélection génomique (dites NTG, ou NGT pour *new genomic techniques*) mises au point il y a une dizaine d'années. Le texte initial, élaboré par Bruxelles, propose d'exempter des contraintes réglementaires une partie des végétaux obtenus par NTG, ceux dits de catégorie 1, les considérant «équivalents» à des plantes sélectionnées de façon «naturelle» ou «conventionnelle». Ils seraient alors mis sur le marché sans régulation ni information aux consommateurs, à l'instar des plantes non OGM. Les modifications adoptées, le 24 janvier, par les groupes PPE (droite conservatrice), Renew Europe (droite libérale) et l'extrême droite au sein de la commission Environnement du Parlement accentuaient cette dérégulation. Tout semblait bien engagé.

### Victoire à la Pyrrhus

Le jour du vote, le texte a été approuvé par 307 voix contre 263 et 41 abstentions. En réalité, c'est une victoire à la Pyrrhus, car le doute a gagné les esprits. La veille, lors d'un débat dans l'hémicycle, 49 députés de tous bords se sont succédé toutes les 90 secondes au pupitre, avec des arguments plus ou moins étayés. Alors que les élections européennes approchent (en juin), l'absence d'étiquetage semble de plus en plus difficile à défendre auprès des citoyens. Parallèlement, des élus opposés à la dérégulation, à l'instar du Français Christophe Clergeau (Alliance



La mise au point de nouvelles techniques génomiques (NTG) rendait nécessaire une révision de la directive OGM de 2001.

progressiste des socialistes et démocrates), font circuler un rapport de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) publié le 21 décembre dernier. Tandis que la Commission vante le «*fondement scientifique du projet*», l'Anses l'étrille, estimant qu'exempter de contrôle les plantes de catégorie 1 n'est pas étayé scientifiquement. Elle regrette aussi que les «*possibles effets négatifs*» et les «*éventuels risques*» ne soient pas évalués. Résultat, des amendements adoptés en extremis en plénière détricotent en partie le projet initial. Les eurodéputés imposent un «*étiquetage obligatoire*» pour informer les consommateurs – ce qui induit de fait une traçabilité – et autorisent l'affichage «sans NTG», initialement interdit. Le droit à l'information a dès lors primé. En outre, les cultures NTG seront soumises à un plan de surveillance, et à une procédure de retrait en cas de problème sanitaire ou

environnemental. Des zones d'ombre subsistent toutefois : si l'interdiction des NTG dans l'agriculture bio est confirmée, elle ne protégera pas la filière du risque de contamination des cultures par des pollens génétiquement modifiés...

### Édifice fragile

Par ailleurs, un aspect très technique, mais fondamental, reste flou : la propriété intellectuelle sur ces innovations. Certes, les élus ont voté pour l'«*interdiction totale des brevets déposés pour l'ensemble des végétaux NTG*», mais le texte communautaire offrira peu de garanties, le brevetage relevant aussi de règlements internationaux. Et cet édifice peut encore s'écrouler : le Conseil de l'Union européenne, réuni le même jour, n'a pas réussi à trouver une position commune, les États membres restant divisés. Or, c'est une étape indispensable avant d'entamer la dernière phase du processus législatif, dite de «*trilogues*», soit la négociation entre les trois institutions européennes (Commission, Parlement et Conseil) sur une version définitive. Les élections risquent fort de suspendre le processus. D'ici là, les cultures NTG continueront à être réglementées comme des OGM classiques. ♦

Le flou subsiste aussi sur la propriété intellectuelle des végétaux NTG



# SVOD

## Le blues des abonnés

D'après un sondage exclusif *Que Choisir*, Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ et les autres ne satisfont pas leurs clients. En cause: prix en hausse et contenus décevants.

—Par CAMILLE GRUHER avec NOÉ BAUDUIN



**Finch sur AppleTV+, The Crown sur Netflix, Black Cake sur Disney+... les contenus de qualité sont jugés trop limités sur les plateformes de SVOD.**

**P**rès des deux tiers des Français sont désormais abonnés à un service de vidéo à la demande par abonnement, ou SVOD (pour *subscription video on demand*). C'est colossal ! Dix ans après son lancement, le premier d'entre eux, Netflix, revendique ainsi plus de 10 millions de fidèles dans notre pays (et 260 millions dans le monde). Amazon Prime Video (6 millions de clients en France) et Disney+ (4 millions) occupent le podium des plateformes les plus populaires. Malgré ces bons chiffres, les abonnés y trouvent-ils leur compte ?

Pas vraiment. L'enquête que nous avons menée auprès de la communauté *Que Choisir*<sup>(1)</sup> révèle qu'un certain mécontentement plane sur ces services. Des sept plateformes représentées, seules Canal+

et Netflix obtiennent une note (à peine) supérieure à 7 sur 10, à partir de laquelle on considère que les sondés sont plutôt satisfaits. Pour Amazon Prime Video, Apple TV+, Disney+, OCS (propriété de Canal+) et Paramount+, les résultats s'avèrent peu glorieux, malgré quelques nuances selon les types de contenus (lire également notre tableau p. 59).

### Pauvres catalogues

Cette insatisfaction latente vient freiner l'usage: seuls 4 abonnés sur 10 regardent des films et des séries plusieurs fois par semaine, sauf pour Netflix et Canal+, où ils sont deux fois plus nombreux. Premier reproche: les contenus trop limités. Ainsi, pour Disney+, le public regrette le manque de nouveaux titres. Du côté d'Amazon Prime Video, c'est la pauvreté

du catalogue inclus dans l'offre de base à 6,99 € qui est pointé – l'entreprise construit cette offre autour d'options complémentaires payantes comme le Pass Warner à 9,99 €/mois, ou le Pass Ligue 1 de foot à 14,99 €/mois. «*Tous les films intéressants sont payants !*», s'agace ainsi un abonné.

Apple TV+, Paramount+ ? Pas assez de choix non plus. Idem pour OCS, payant cash la fin de son partenariat avec HBO, qui la prive de séries d'envergure comme *Game of Thrones* ou *Chernobyl*. On note par ailleurs une déception marquée sur les recommandations, ces contenus proposés aux abonnés en fonction de ce qu'ils ont déjà visionnés. «*Ces suggestions sont centrées sur les programmes phares et pas très subtiles*», constatent d'autres sondés. Les algorithmes ne cerneront donc pas encore bien nos goûts... mais faut-il vraiment s'en plaindre ?

Les hausses de tarifs répétées ont logiquement nourri la grogne. Et on la comprend. Entre 2014 et 2023, le prix de l'abonnement Premium à Netflix a grimpé de 66%, de 11,99 à 19,99 €. L'offre Apple TV+ a doublé; comptez 9,99 € désormais. Chez Disney+, elle est passée de 8,99 à 11,99 €. Quant à l'abonnement à Amazon Prime Video, il a pris 1 €, pour s'établir à 6,99 €. La facture devient trop salée pour de nombreux consommateurs, d'autant qu'en moyenne ils ont souscrit à deux services. En ces temps

### CARREFOUR ET NETFLIX Un partenariat inédit

**D'**un côté Carrefour, qui veut se démarquer de ses concurrents Auchan, E.Leclerc ou Lidl; de l'autre, Netflix, qui cherche de nouveaux abonnés. Ensemble, ils présentent une offre, en test dans les 108 supermarchés

du distributeur des agglomérations de Rouen (76) et de Bordeaux (33), ainsi que sur Carrefour.fr. Baptisée Carrefour Plus, ce programme propose, pour 5,99 €/mois, un abonnement à Netflix avec publicités, 10 % de

réduction sur 6 000 produits de marque Carrefour et des frais de livraisons offerts à partir de 60 € d'achat (au lieu de 150 €). En cas de succès, Carrefour prévoit d'étendre progressivement l'offre à d'autres régions à partir de 2025.



## SATISFACTION DES RÉSULTATS PEU GLORIEUX

PLATEFORMES	FILMS	SÉRIES	CONTENUS ENFANT	RECOM-MANDATIONS	QUALITÉ TECHNIQUE	QUALITÉ/PRIX	APPRÉCIATION GLOBALE
CANAL+	★	★	■	■	★	■	7,7 ★
NETFLIX	■	★	★	■	★★	■	7,2 ★
OCS	■	■	■■	■■	★	■	6,7 ■
DISNEY+	■	■	★★	■■	★	■	6,6 ■
APPLE TV+	■■	■	■■	■	★	■	6,6 ■
AMAZON PRIME	■■	■	■■	■■	★	■	6,3 ■
PARAMOUNT+	■	■	■■	■■	★	■	6,2 ■
AUTRES <sup>(1)</sup>							7 ★

★★★ très bon  
(de 9 à 10)  
★★ bon  
(de 8 à 8,9)  
★ moyen  
(de 7 à 7,9)  
■ médiocre  
(de 6 à 6,9)  
■■ mauvais  
(inférieur à 6)

(1) Moyenne des résultats pour MK2 Curiosity, LaCinetek, Mubi, Tènk, UniversCiné et Filmo.

où l'inflation invite aux arbitrages, les personnes de notre panel qui se sont désabonnées invoquent avant tout des raisons économiques.

### De la pub pour booster les abonnements

Seuls 3% songent à souscrire à une nouvelle offre. Un chiffre qui ne réjouira pas les plateformes de SVOD, sans cesse à la recherche de nouveaux clients. En témoigne ce partenariat original entre Netflix et Carrefour dans les régions de Bordeaux et de Rouen (lire l'encadré p. 58). La preuve, aussi, avec la multiplication des offres moins chères qui incluent des publicités: Netflix et Disney+ mettent sur le marché une formule à 5,99 €, un tarif au moins deux fois inférieur à leurs autres offres. Notez qu'Amazon, un peu à contre-courant, devrait proposer dès le mois d'avril un surcoût de 2,99 €/mois pour... éviter les

messages publicitaires. Enfin, les deux géants ont mis un terme au partage de compte, avec des effets immédiats: dans notre sondage, 14% des nouveaux abonnés à Netflix ont souscrit à une offre parce qu'ils ne pouvaient plus bénéficier gratuitement de l'accès grâce aux identifiants d'un proche. Cette année, l'Europe verra arriver un nouvel acteur développé par Warner Bros: Max, fusion de HBO Max et de Discovery+. Au catalogue, on retrouvera les fameuses séries HBO. Mais Max tente surtout d'attirer l'attention avec une adaptation de la saga *Harry Potter* en série. Son idée: la diffuser sur 10 ans, en consacrant une saison entière à chacun des 7 tomes de l'œuvre de J. K. Rowling. De quoi s'assurer un public fidèle pour longtemps... ◆

(1) Newsletters et réseaux sociaux. Sondage réalisé auprès de 4 295 répondants, interrogés entre le 25 octobre et le 13 novembre 2023.

## Films et séries au ralenti

Nos sondés sont sévères quant aux contenus proposés par les plateformes de streaming vidéo. Seules deux d'entre elles, Canal+ et Netflix, décrochent une note supérieure à 7 sur 10 (le minimum pour conclure à une certaine satisfaction). Parmi les résultats notables, Apple TV+ et Prime Video déçoivent beaucoup du côté des films mais font légèrement mieux du côté des séries. Et, sans surprise, Disney+ a de quoi satisfaire un public jeune. Un conseil au passage: si vous n'êtes pas convaincus par le catalogue de ces géants, allez donc voir celui des petites plateformes alternatives comme MK2 Curiosity, Mubi, Tènk ou LaCinetek!





## TÉLÉPHONE

### Vraiment utile, la protection ?

Venant d'acheter un téléphone portable, je me suis tout de suite mis en quête d'une coque et d'un protège-écran pour le sécuriser. Comme il s'agit d'un modèle reconditionné qui n'a pas été commercialisé à large échelle, il n'était pas facile de trouver des dispositifs au bon format. Soucieux de ne pas laisser mon appareil « nu », j'ai acheté les premiers venus, ce qui m'a coûté 40 €. Sachant que l'on peut faire réparer un écran pour 80 €, moins 25 € de bonus réparation, et qu'en cinq ans sans protection, je n'ai jamais cassé mon précédent appareil, je m'interroge après coup sur l'intérêt de cet investissement, devenu un réflexe pour beaucoup. ♦

Baptiste P., Paris (75)

## CARTE SANS CONTACT

### Attention au plafond !

Hier, je suis allée faire des courses dans plusieurs magasins. En fin de journée, après plusieurs achats, je me suis vu refuser un paiement « sans contact » ; j'ai été obligée de saisir le code secret de ma carte. Ce mode de règlement rapide échoue parfois sur un faible montant sans que l'on comprenne pourquoi. Y a-t-il des règles à respecter ? ♦

Sophie, par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Autoriser une transaction inférieure à 50 € peut nécessiter, de temps en temps, l'introduction de la carte bancaire dans le terminal pour des raisons de sûreté. Outre les situations de solde bancaire insuffisant, de montant maximal de dépenses atteint ou de problèmes techniques liés au lecteur de carte, la réglementation impose en effet de composer son code confidentiel quand on dépasse cinq opérations consécutives depuis la dernière authentification forte. Ou lorsque le montant

cumulé des paiements sans contact grimpe au-delà de 150 € (art. 11 du règlement délégué UE 2018/389 du 27/11/2017). Certaines banques ont même abaissé ces plafonds (renseignez-vous auprès de la vôtre) afin de renforcer encore la sécurité de leurs clients. Par ailleurs, toutes effectuent des contrôles du code confidentiel de façon aléatoire et à tout moment. Notons que les règles décrites ici ne s'appliquent pas, jusqu'à présent, aux règlements sans contact effectués par smartphone.



## ÉLECTROMÉNAGER

### Panne bien précoce

Mon lave-linge Electrolux EW6T3369ID, acquis en juillet 2020, est tombé en panne au bout de trois ans et demi d'utilisation modérée. La cuve s'est percée, mais les diverses garanties de deux ans (commerciale et légale) n'étaient plus applicables. La rapidité avec laquelle ce problème est arrivé m'interpelle. Si ce n'est pas de l'obsolescence programmée, qu'est-ce que c'est ? Et combien de temps la réparation, qui m'a coûté presque la moitié du prix de la machine neuve, va-t-elle tenir ? ♦

Henry Pagot, par courriel

## ACCÈS À INTERNET

### La fibre pour tous

Mon fils est locataire, à Marseille, dans un immeuble où la fibre a été installée il y a trois ans par Orange. À ce jour, il ne peut souscrire un abonnement qu'auprès de cet opérateur. Les autres ne proposent pas d'offre à la fibre à cette adresse. Ce monopole est-il légal ? ♦

Martine A., par courriel

#### LA RÉPONSE DE Q C

Orange a certes installé la fibre dans l'immeuble, mais il ne bénéficie pas pour autant d'une exclusivité de commercialisation. La convention signée avec le syndicat des copropriétaires de l'immeuble l'oblige à créer un point de mutualisation auquel les autres fournisseurs d'accès à Internet (FAI) doivent pouvoir se raccorder (art. L. 33-6 et L. 34-8-3 du Code des postes et des communications électroniques). Orange devait informer ses concurrents de la mise à disposition des lignes dans cet immeuble. Pour permettre à chacun d'eux d'installer ses câbles optiques jusqu'au point de mutualisation (décisions n° 2009-1106 du 22/12/2009 et 2010-1312 du 14/12/2010), l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) impose un délai de trois mois avant la mise en service de ce dernier. Aucun des fournisseurs ne peut commercialiser ses offres « fibre » durant ce temps. Une fois qu'il est écoulé, les habitants de l'immeuble ont la possibilité de souscrire un contrat auprès de l'opérateur de leur choix, dès lors qu'il est présent à leur adresse. Votre fils peut signaler sa situation à l'Arcep via le site [Jalerte.arcep.fr](http://Jalerte.arcep.fr).

## CHAUFFAGE

### Intervention refusée

Depuis plus de 20 ans, un chauffagiste effectue l'entretien annuel de ma chaudière à gaz. Mon contrat ne comprend pas les interventions ponctuelles de réparation mais, comme l'appareil est tombé en panne et que ce professionnel propose aussi des forfaits « dépannage », je l'ai contacté. Or, il n'a pas voulu venir. J'ai dû faire appel à un autre chauffagiste. Ce refus n'est-il pas abusif ? ♦

Cédric T., par courriel

#### LA RÉPONSE DE Q C

Un professionnel ne peut pas, sauf motif légitime, refuser à un consommateur une prestation de services (art. L. 121-11 du Code de la consommation). Cette infraction est sanctionnée par une contravention de 5<sup>e</sup> classe (art. R. 132-1 du Code de la consommation). Lorsqu'ils sont saisis d'un litige, les juges examinent donc la légalité du refus en

fonction des arguments avancés par l'artisan. Un comportement insultant du particulier ou une interdiction légale de vendre un produit ont pu être, par exemple, jugés légitimes. Rapprochez-vous du professionnel afin d'obtenir des explications. Le cas échéant, signalez les faits par écrit aux services de la répression des fraudes de votre département.



### Faillie-haie

## JARDINAGE

### Chez Lidl, un SAV au rabais

Début novembre, j'ai commandé sur le site internet de Lidl un taille-haie sans fil. Je l'ai reçu trois semaines plus tard, mais il est arrivé cassé et totalement inutilisable. À la fin décembre, au moment d'écrire ce courrier, toutes mes tentatives pour contacter le distributeur – par téléphone, e-mail et courrier (dont une lettre en recommandé) – et me faire rembourser cet achat sont restées vaines. Rangé dans mon garage, l'appareil attend patiemment d'être renvoyé à son expéditeur... ♦

André Planchon, Lunel (34)

ILLUSTRATIONS : CLOD



## COURSE

### Pas d'Uber, mais des frais

J'ai commandé un Uber. Le chauffeur n'est jamais arrivé, mais des frais d'annulation m'ont été prélevés, car il a indiqué m'avoir attendu très longtemps avant de décommander la course. Uber n'apporte pas la preuve que son conducteur était bien présent sur le lieu du rendez-vous, mais estime que de tels frais sont justifiés. Quels sont mes recours ? ♦

Antonin S., Paris (75)

#### LA RÉPONSE DE Q C

Les conditions générales d'Uber prévoient effectivement des frais d'annulation en cas de non-présentation du passager sur le lieu indiqué. Ils ne peuvent cependant être prélevés qu'à la suite d'une tentative infructueuse de prise de contact du chauffeur auprès de son client après son arrivée sur place (art. 7.2.5 des conditions générales d'utilisation de la société). Adressez une lettre recommandée avec AR au service client d'Uber pour qu'il vous apporte des éléments prouvant le respect de ces deux exigences (art. 1353 al. 1<sup>er</sup> du Code civil). À défaut, vous êtes en droit d'exiger la restitution de ces frais (art. 1302 du code précité). Si le transporteur s'y dérobe, contactez la médiation de la consommation de l'Association nationale des médiateurs (ANM Conso) à laquelle Uber a adhéré.

#### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

#### OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652

## Clair comme de l'eau de roche ?

### EAU EN BOUTEILLE

#### Des prétentions inadaptées

Les caractéristiques « eau minérale naturelle volcanique » vantées par Volvic me semblent mensongères. Si un élève sortait ça sur une copie, il se ferait ramasser ! Cette eau n'est pas minérale, bien au contraire : elle est très peu chargée en sels minéraux. Elle n'est pas volcanique non plus ; il s'agit simplement d'eau filtrée par la pouzzolane. Elle est par conséquent uniquement « de source ». Une eau minérale volcanique, c'est une eau qui s'est infiltrée jusqu'au magma et qui remonte, sous pression, chargée de sels minéraux (Royat, Vichy, etc.). Elle possède, en outre, des vertus avérées. ♦

Bernard Palacio, Riom (63)



## GRANDES SURFACES

### Règlement par chèque rejeté

Voulant régler par chèque des articles Ikea d'une valeur totale de 125 €, je découvre seulement à la caisse que ce moyen de paiement n'est admis qu'à partir de 1000 €. N'ayant ni liquide ni carte bancaire sur moi, j'ai dû laisser mon chariot. Cette restriction est-elle normale ? ♦

Josette Jeanvoine, par courriel

#### LA RÉPONSE DE Q C

Un commerçant doit avertir ses clients des modes de paiement qu'il accepte par voie d'affichage, par exemple au niveau des caisses (art. L. 112-1 du Code de la consommation et réponse ministérielle n° 40168, Journal officiel/Assemblée nationale du 07/01/2002). Pour des achats d'un montant de 125 €, Ikea proposait plusieurs modes de paiement (espèces, carte bancaire, Apple Pay, bons d'achat Ikea...). Comme seuls les pièces et billets de banque ont un cours légal, ce vendeur

a le droit d'imposer ses conditions de refus et de consentement aux règlements par chèque. Notamment un montant minimal ou maximal d'achat – sous réserve d'une information préalable. Il peut aussi demander aux clients de présenter une ou deux pièces d'identité avec photographie. En revanche, il n'est pas autorisé à refuser un chèque en raison d'un lieu de résidence ou d'une domiciliation bancaire. Selon le Défenseur des droits, cette pratique est discriminatoire (décision 2017-162 du 30/05/2017).

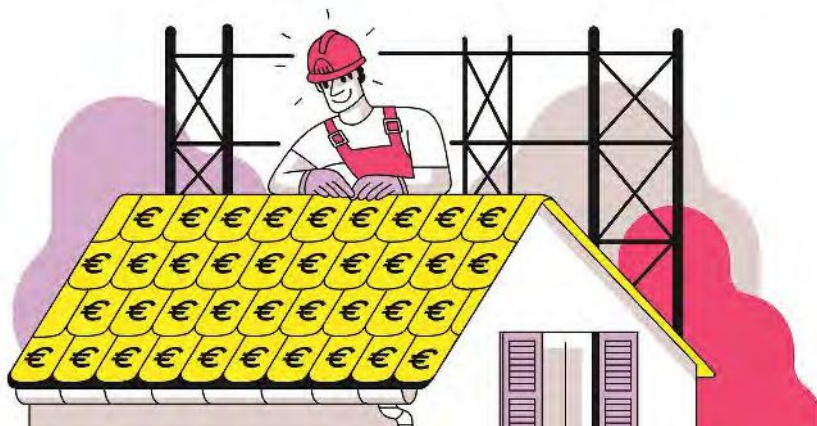
## VOYAGES

## Expedia exagère

Une fois mon voyage à Lisbonne organisé, j'ai payé toutes les prestations auprès d'Expedia. Le séjour s'est bien déroulé, jusqu'au matin du retour. Bien que le transfert à l'aéroport ait été prévu par le voyageur, personne n'est venu. J'ai pris un taxi, puis envoyé ma demande de prise en charge. La réponse reçue est hallucinante: « *Étant donné que nous n'avons pas pu obtenir l'approbation de notre prestataire, le remboursement ne peut pas être accordé.* »

Expedia ose se dédouaner alors qu'il a pourtant bel et bien empoché la totalité de la somme versée pour ce périple ! ♦

Maud B., par courriel



## RÉNOVATION

## Vendre ses tuiles, quelle tuile !

J'entreprends des travaux de réfection de ma toiture pour lesquels j'ai signé un devis. Celui-ci prévoit les prestations de dépose et d'évacuation des tuiles. Or, lorsque ces dernières ont été retirées, j'ai constaté qu'elles étaient en bon état. J'ai fait part à l'entrepreneur de mon souhait de les garder afin de les revendre. Il a refusé ! Est-il dans son bon droit ? ♦

Jean-François M., Moulins (03)

## LA RÉPONSE DE Q C

Ces tuiles étant, avant leur dépose, incorporées au toit de votre maison, elles vous appartiennent (art. 546 et 551 du Code civil). Reste que le devis que vous avez signé est devenu un contrat : il vous engage autant que l'artisan (art. 1104 du code précité) et ne peut être modifié que si les deux parties sont d'accord (art. 1193 du code précité). Dès lors que cette convention prévoyait l'évacuation des tuiles en déchetterie, imposer à l'entrepreneur de les conserver afin de les revendre par vous-

même s'apparenterait à une modification unilatérale dudit contrat. Toutefois, ce dernier est tenu d'une obligation de conseil. S'il ne l'a pas respectée, sa responsabilité peut être mise en jeu (art. 1787 du code précité et sa jurisprudence). Tentez de lui faire valoir qu'il a manqué, lors de l'établissement du devis, de vous informer sur l'état des tuiles et leur possible réutilisation. Adressez-lui un courrier recommandé avec AR et sollicitez un conciliateur de justice pour tenter de trouver un terrain d'entente.

## MAISONS SÉNIORS

## Une solution à déconseiller

C'est avec intérêt que j'ai lu votre article sur la structure d'accueil Âges et vie (QC n° 630), où ma mère a vécu quelques mois. Je déconseille cette solution à toute personne qui l'envisagerait ! On ne peut pas dire, en effet, qu'elle constitue une alternative à l'Ehpad ; pour y être reçu, il faut être autonome et très peu dépendant. Il n'y avait qu'une personne le matin pour aider les huit résidents à se lever, disposer les petits-déjeuners, faire le ménage dans chaque chambre, préparer le repas de midi et le servir. Or, pour remplir leurs logements, les dirigeants acceptent des personnes classées GIR 3, donc fortement dépendantes, dont ils ne peuvent s'occuper. De plus, ils font du forcing : j'ai dû réserver sa chambre et payer un loyer en avance, alors que ma mère n'entraît dans les lieux que plus tard, car les places étaient prétendument très demandées. En réalité, il y en avait largement assez. ♦

Christine Tetet, par courriel

ILLUSTRATIONS: CLOD





## THERMOSTATS CONNECTÉS //

# Une aide pour s'équiper

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2023, une subvention est accordée aux ménages installant chez eux un système de régulation de la température.

## 1 Quel équipement ?

Cette offre dite « Coup de pouce pilotage connecté du chauffage pièce par pièce » s'adresse aux foyers souhaitant équiper leur logement d'un système de régulation de la température complet. Concrètement, cela consiste à installer dans le salon un thermostat connecté et, dans les autres pièces, un système de gestion de la température, qu'il s'agisse de têtes thermostatiques (pour les chauffages à eau) ou de régulateurs électroniques (pour les radiateurs électriques).

## 2 Qui peut y prétendre ?

La subvention s'adresse aussi bien aux propriétaires qu'aux locataires, quel que soit leur niveau de ressources. Seuls impératifs : que la construction du logement ait été achevée

depuis plus de deux ans, que le système de chauffage soit individuel et que l'installation soit réalisée par un professionnel. Elle est cumulable

avec MaPrimeRénov' et l'éco-prêt à taux zéro.

**BON À SAVOIR** Pour l'instant, cette aide est disponible jusqu'au 31 décembre 2024, mais cela peut évoluer.

Un thermostat connecté, associé à des têtes thermostatiques, permet un contrôle fin de la température des pièces du logement, et parfois de faire des économies.

## 3 Quel montant ?

L'aide dépend de la surface chauffée, de 260 € pour moins de 35 m<sup>2</sup> jusqu'à 624 € pour plus de 130 m<sup>2</sup>. Le prix de l'installation varie, lui, selon le matériel choisi et le nombre de radiateurs à équiper, et s'élève parfois à plus de 1500 €. L'aide pourra vous être adressée ou déduite de la facture finale.

## 4 Comment procéder ?

Il faut obligatoirement faire appel à un installateur agréé (liste sur le site du ministère de la Transition écologique <sup>(1)</sup>). Dans un sens, tant mieux, car la mise en place de ce type d'équipement n'est pas toujours simple. Dans certains cas, il faut raccorder un relais à la chaudière, purger l'eau du réseau de chauffage, réaliser des branchements électriques...

(1) [ecologie.gouv.fr/coup-pouce-pilotage-connecte-du-chauffage-piece-piece](https://ecologie.gouv.fr/coup-pouce-pilotage-connecte-du-chauffage-piece-piece).

## 5 À quoi ça sert ?

Avec ces appareils, il est possible d'affiner la chaleur de votre logement et de la contrôler à distance. Vous pouvez, par exemple, régler la température de chaque pièce, déclencher ou stopper les radiateurs et même créer des plages de chauffe facilement,

depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur. En fonction du modèle choisi, vous accédez à des fonctionnalités plus poussées, comme la détection de présence des habitants, celle d'une fenêtre ouverte – et donc l'arrêt du chauffage –,

l'anticipation de la chauffe, etc. Si ces équipements permettent de réelles économies d'énergie, celles-ci risquent d'être limitées si vous avez déjà l'habitude de moduler la température de votre logement en fonction de la présence ou non de personnes à l'intérieur.

## BONUS RÉPARATION //////////////////////////////////

# Un coup de boost est nécessaire

Du drone au fer à repasser en passant par le lave-linge ou encore la télé : le bonus réparation sur 73 produits veut rendre moins systématique l'achat neuf. Mais le dispositif peine à décoller.

### UN PRINCIPE SIMPLE

Lancé mi-décembre 2022, le bonus réparation octroie des réductions immédiates sur facture aux Français qui font réparer leurs appareils électriques et électroniques tombés hors garantie. Une condition : se rendre chez un réparateur labellisé QualiRépar. Ce bonus s'applique aujourd'hui à 73 produits, et les rabais couvrent en moyenne 17 % du coût total de la réparation. En 2023, il a été déclenché à 163 554 reprises. C'est nettement bien moins qu'espéré, puisque seuls 4 millions d'euros ont été dépensés alors que le budget initialement prévu était de 62 millions d'euros. « Le bonus est encore trop méconnu, les éco-organismes [qui financent et abondent le fonds] n'ont pas communiqué dessus », déplore Flavie Vonderscher, de l'association Halte à l'obsolescence programmée. « Le réseau de réparateurs QualiRépar nous semblait jusque-là trop faible pour communiquer », justifie Nathalie Yserd, directrice générale d'Ecosystem, l'un des pilotes du dispositif. De 1 200 points de réparation labellisés en mars, on en dénombre désormais 4 641, mais 11 départements comptent moins d'un pour 10 000 habitants, dont Paris, le Nord, les Bouches-du-Rhône...



### DÉJÀ, DES FAIBLESSES

Ce manque de réparateurs est général. Comme pour d'autres secteurs, les arrivées de jeunes ne comblent pas les départs à la retraite, pointait l'Agence de la transition écologique (Ademe) en 2022. « Il y a un gros travail à faire sur l'attractivité de ces métiers », confirme Nathalie Yserd. Justement, ce bonus réparation peut y contribuer, en boostant l'activité dans ce secteur. Encore faut-il obtenir le label QualiRépar... qui passe par des procédures complexes et coûteuses. « Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, le prix d'une labellisation pour trois ans a chuté de 450 à 200 € pour les entreprises de

moins de 10 salariés, et nous leur avons également simplifié le parcours », signale la directrice d'Ecosystem. D'ici à la fin de 2024, l'éco-organisme a bon espoir d'atteindre les 10 000 points QualiRépar et le doublement des bonus déclenchés sur l'année. Autre problème : depuis la mise en place du dispositif, l'organisation de consommateurs CLCV constate que le montant moyen de l'intervention a augmenté de 10 à 15 % pour les équipements les plus réparés. « Opportunisme » des professionnels concernés ? « L'inflation et la hausse des coûts de l'énergie jouent beaucoup aussi », précise Flavie Vonderscher.

## FAILLITE D'ENTREPRISE //////////////////////////////////

# Que devient votre crédit ?

La société qui devait assurer votre prestation est en redressement ou en liquidation judiciaire. Or vous l'aviez financée par un prêt. Court-il toujours ?

### SI LE CRÉDIT EST SOUSCRIT AUPRÈS DE LA BANQUE...

Le plus souvent, le prêt n'est « juridiquement » pas lié à la réalisation du contrat (travaux, achat...) signé avec le professionnel. Le redressement ou la liquidation judiciaire de ce dernier n'a pas de conséquence sur le paiement des mensualités : il faut continuer de les honorer. Déclarez cependant rapidement votre créance à l'entreprise prestataire afin d'être livré du bien commandé ou indemnisé pour la partie du contrat non exécutée.

### ... OU AUPRÈS DU PROFESSIONNEL DÉFAILLANT

Dans cette situation, et comme précisé dans le contrat, le crédit est dit « affecté ». Dès lors, si le bien ne vous a pas été livré, vous n'avez pas à le rembourser. Idem si les travaux n'ont pas commencé ou sont interrompus, ou encore pour une prestation qui ne peut plus être servie (par exemple, abonnement à une salle de sport). Mais dans ce dernier cas, impossible de décider de votre propre chef l'arrêt des mensualités. Il faut saisir le tribunal judiciaire de votre

domicile afin d'obtenir le droit de suspendre les remboursements. Enfin, si le contrat financé par le prêt est annulé, ce dernier l'est aussi. Mais attention, alors même que le professionnel a fait faillite, l'établissement de crédit peut vous demander de payer le solde du prêt, sauf faute de sa part (exemple : déblocage des fonds avant la livraison effective du produit).

### S'IL S'AGIT D'UN CRÉDIT « REVOLVING »

Ce terme désigne un type de prêt lié à l'utilisation d'une carte vous permettant de bénéficier d'une réserve d'argent. Dans cette hypothèse, il convient de se reporter aux règles relatives aux crédits qui ont été souscrits directement auprès de l'organisme ayant émis cette carte.





# La lutte des places

Le réseau de cinémas UGC imite Pathé en instaurant la numérotation des sièges. Un mode de fonctionnement rigide qui déplaît à de nombreux spectateurs.

— Par **PAR FABIENCE MALEYSSON**

**A**mbiance électrique, ce samedi de janvier, au cinéma UGC Odéon (Paris VI<sup>e</sup>). Que se passe-t-il? Des punaises de lit auraient-elles envahi les salles? Pas du tout. C'est le système de numérotation des sièges qui exaspère les spectateurs. Avant de payer son billet, il convient de préciser sur le(s)quel(s) on jette son dévolu. «H2-H3» lance l'un. «M5-M6» enchaîne l'autre, dans une parodie de bataille navale qui, visiblement, n'amuse personne. Comme dans la tirade du nez, chacun s'agace selon son style. Furieux: «*Qu'est-ce qu'ils sont casse-pieds!*» (traduction polie de la phrase prononcée). Pragmatique: «*Comment voulez-vous que je choisisse sans voir la salle?*» Ironique: «*Pfff, pourquoi faire simple...*» Sociologique: «*C'est pas du tout dans la mentalité des Français, ça; c'est bon pour les Anglo-Saxons!*» De fait, choisir sa place dans une salle de cinéma se décide avant tout au vu de la configuration des lieux et surtout du placement des autres spectateurs. Au lieu de quoi, avec ce fonctionnement, si on tombe derrière un géant, à côté de dévoreurs de pop-corn ou de commentateurs compulsifs, impossible d'y échapper! En outre, les erreurs sont fréquentes, façon TGV («*Ah bon? On n'est pas dans la voiture 5?*»). L'étourdi oblige alors deux rangs à se lever. Sans compter ceux qui, forts de leurs places réservées, arrivent au dernier moment, voire après le début du film.

## De la fluidité, qu'ils disent...

Mais qu'est-ce qui a pris les réseaux Pathé et, plus récemment, UGC, d'instaurer cette règle? Le premier n'a pas daigné nous répondre. Un porte-parole du second avance qu'il s'agit d'améliorer la fluidité. En réalité, acheter son billet à la caisse

prend, au contraire, plus de temps. Quant à la précommande sur Internet, s'il est vrai qu'elle fluidifie les entrées, cela n'a rien à voir avec la numérotation des places. Nombre de cinémas indépendants ou en réseau (MK2 par exemple) proposent la réservation en ligne sans imposer ce fil à la patte. Le même interlocuteur UGC assure que les familles sont très satisfaites car l'achat en avance leur garantit des sièges contigus. Soit. Mais les salles obscures sont à plus des trois quarts remplies par des couples, des personnes seules ou des groupes d'amis<sup>(1)</sup>. Dans ce dernier cas, une seule personne doit s'occuper de prendre les places, et si quelqu'un se greffe a posteriori, il n'est pas sûr d'être mis à côté des siens. Bref, les contraintes l'emportent largement sur les avantages.

Faute d'explications convaincantes de la part des professionnels, on en est réduit à des hypothèses. Celle d'un projet de «*yield management*» – comme dans l'avion ou le train, les places seraient plus chères pour les films plébiscités – est vigoureusement démentie par Pathé. Idem pour celle de l'adaptation des tarifs selon que le siège est plus ou moins bien placé. Le réseau avait tenté l'expérience en 2016, mais les spectateurs n'avaient pas suivi. Étudier cet échec reste néanmoins instructif: les places «premium» coûtaient alors 14,20 €; aujourd'hui, c'est 16,20 € en tarif normal! On tient sans doute là une partie de l'explication: les sièges numérotés évoquent le théâtre, le cinéma enfile ainsi des habits de loisir haut de gamme, synonyme de tarifs élevés. Sans oublier le fait qu'en incitant à la réservation, les réseaux récoltent votre identité, votre adresse e-mail et le genre de films que vous aimez. Des données personnelles qui, on le sait, valent de l'or... ♦

(1) Étude du Centre national du cinéma, 2020.

# Complétez votre collection

**QUE CHOISIR**

## QUE CHOISIR



N° 632



N° 631



N° 630



N° 629

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 173



N° 172



N° 171



N° 170

## QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 139



N° 138



N° 137



N° 136

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 190



N° 189



N° 188



N° 187

## Pour conserver tous vos numéros



12 €



11,50 €

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° 629 ☐ N° 630 ☐ 4,80 €

N° 631 ☐ N° 632 ☐ 5 €

**QUE CHOISIR ARGENT**

N° 170 ☐ N° 171 ☐ N° 172 ☐ 4,95 €

N° 173 ☐ 5,20 €

**QUE CHOISIR PRATIQUE**

N° 136 ☐ N° 137 ☐ N° 138 ☐ 6,95 €

N° 139 ☐ 7,30 €

**QUE CHOISIR SANTÉ**

N° 187 ☐ N° 188 ☐ 4,20 €

N° 189 ☐ N° 190 ☐ 4,20 €

**LES RELIURES**

Reliure *Que Choisir* 12 €

Reliure *Que Choisir Santé* 11,50 €

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

**MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE**

☐ M. ☐ M<sup>me</sup>

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

Code postal ..... Localité .....

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° .....  
Date de validité ..... Signature .....

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



# À DÉCOUVRIR EN KIOSQUE À PARTIR DU 22 FÉVRIER



EXPERT - INDÉPENDANT - SANS PUBLICITÉ

**QUE**

**CHOISIR**

*pratique*

Numéro 139 • mars 2024  
7,30 € • ISSN 1773-9713

## **JARDIN** *écoresponsable*

**Nos conseils pour**

- 🔍 économiser l'eau
- 🔍 favoriser la biodiversité
- 🔍 choisir les bons outils

**ENQUÊTE** Les Français se sentent-ils en bonne santé ?