N° 632 • FÉVRIER 2024

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Tri, réemploi, recyclage

Vous payez... pour quels résultats ?

TESTS LABO QC

- **BISCUITS APÉRITIFS** « SAINS »

- **ASPIRATEURS**
- **LIQUIDES** VAISSELLE

Répéteurs et kits CPL

Boostez Internet

DENTIFRICES

Des substances indésirables !

24 PRODUITS TESTÉS

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

L 12260 - 632 - F: 5,00 € - RD

QUE CHOISIR

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,** 1re 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

RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK

UFC-QUE CHOISIR
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
01 43 48 55 48.

Présidente et directrice des publications : Marie-Amandine Stévenin • **Relations presse/communication :** Corentin Coppens, Lauren Nelson, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Argent* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) – **Assistante :** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Morgan Bourven, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Élisabeth Chesnais, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa 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 :** François Cano, Ivan Logvenoff **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 Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant **JURIDIQUE** • 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 Ghozlan **(directeur)** • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Assia Chetioui, 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 Phommarinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau **(directrice),** 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 Marenda, 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 réassorts 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 Mairey, Anne Morin, Ludivine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby :** Olivier Andrault, Antoine Autier, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, 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 Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à *Que Choisir Santé,* un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage et un encart inscription panel sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

PEFC 10-31-1557 Certifié PEFC pefc-france.org

SOMMAIRE

N° 632 – FÉVRIER 2024

14
Fin de vie des objets
Notre argent est-il bien employé ?

ZONE ROUGE

ALERTE

24
Miels
La production nationale boudée

46
Dentifrices
Peu d'entre eux donnent le sourire

LABO QC

DÉCRYPTAGE

50
Transports en commun
Plus qu'une simple question de volonté

INFO EXPRESS
Toute la consommation en bref 4

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

ZONE ROUGE
Fin de vie des objets
▪ Notre argent est-il bien employé ? 14

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Arnaque bancaire ▪ Double paiement 22

ALERTE
Miels ▪ La production nationale boudée 24
Trafic de déchets ▪ Un procès hors norme 27
Billets de spectacle ▪ Tout le monde veut vendre sa place 28
Substances chimiques, pesticides...
▪ Sale temps pour la santé et la nature 30
Jeux olympiques 2024
▪ Les hôteliers ont la main lourde 32

LABO QC
Biscuits apéritifs « sains » ▪ Le sont-ils vraiment ? 34
Liquides vaisselle ▪ Les grandes marques distancées 38
Répéteurs, mesh et kits CPL ▪ Boostez Internet 40
Aspirateurs ▪ Balai maniable ou traîneau efficace ? 43
Dentifrices ▪ Peu d'entre eux donnent le sourire 46
Testé ailleurs 49

DÉCRYPTAGE
Transports en commun
▪ Plus qu'une simple question de volonté 50
Internet par satellite ▪ Starlink fait bouger les lignes 53
Consommation
▪ Un QR code pour remplacer le code-barres 56
Voitures électriques ▪ L'autonomie baisse en hiver 58

FORUM
Vos courriers, vos questions et nos réponses 60

TOUT S'EXPLIQUE
Arnaque ▪ Le coup du QR code 64
Gaz et électricité ▪ Comment limiter les abus 65
Appareils électroniques ▪ Les recharger grâce au soleil 65

DROIT DE RÉPONSE 66

Le numéro 631 de *Que Choisir* a été tiré à 460 200 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
LAURENT HINI ; STOKKETE/ADOBE STOCK ; IMAGEDB/ISTOCK

J. PELAEZ/LE RÉPUBLICAIN LORRAIN-MAXPPP ; XINHUA/REA ; P. MÉRIMÉE/REA ; URBAZON/ISTOCK ; J. SEVRETTE/ANDIA

A. LECOMTE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

Ne comptez pas sur les banques

Quand on lit les témoignages qui parviennent à *Que Choisir,* on constate que les arnaques bancaires et financières continuent à prospérer, avec des escrocs de plus en plus aguerris. Même les plus méfiants d'entre nous peuvent tomber dans le piège et perdre beaucoup d'argent. Et alors que l'on a été volé, il faut ensuite faire face à l'intransigeance des banquiers, qui refusent trop souvent de rembourser. C'est la double peine. On serait pourtant en droit d'attendre davantage de précautions de la part de ces professionnels à qui l'on a confié ses

La sécurité laisse toujours à désirer

économies… que l'on imagine gardées en toute sécurité. Or, faute de vérifications « serrées », les voyous ne rencontrent guère de difficultés à se servir sur le compte d'autrui. Cela a conduit l'UFC-Que Choisir à déposer, en 2022, des plaintes contre 12 banques. Las, la procédure est au point mort, embourbée dans les couloirs du tribunal de Paris, compétent en la matière. Une justice qui semble peu se soucier du sort des victimes. En lisant la mésaventure d'une de nos lectrices publiée dans « Ça pourrait vous arriver » (p. 22), vous serez sans doute surpris de découvrir la légèreté avec laquelle les virements sont traités. Comme nous le racontons dans l'article, si un malfrat substitue son relevé d'identité bancaire (RIB) à celui du destinataire légitime du montant dû, cela passera comme une lettre à la poste ! Et les banques s'en lavent les mains… avec la complicité implicite des juges. La Cour de cassation, la plus haute juridiction civile du pays, estime en effet qu'un virement relève de la seule responsabilité de son auteur. Autant le savoir et redoubler de prudence. En vérifiant, par exemple, auprès du créditeur que ce sont bien ses coordonnées bancaires qui figurent sur le RIB. ◆

BEURRES ET CRÈMES

Des fraudes par paquets

Teneur en eau trop élevée, déficit en sel, mélanges interdits… presque un tiers des beurres et crèmes analysés lors d'une enquête de la Répression des fraudes en 2019 ont révélé des *« anomalies ».* Fabricants artisanaux ou industriels, éleveurs, commerçants, grandes surfaces, négociants, importateurs, 129 entreprises avaient été contrôlées. Quatre ans après, l'administration a publié les éléments clés de son rapport. Les principales non-conformités dans la fabrication, la composition et l'étiquetage y sont listées. Ainsi, des matières grasses autres que la crème, comme du lactosérum, ont été incorporées dans des beurres de qualité. Certains échantillons affichaient une quantité d'eau *« trop élevée par rapport aux seuils réglementaires »,* qui altérait leur qualité. Des beurres recyclés ou mélangés ont été utilisés pour élaborer des produits labellisés ou alléguant une qualité supérieure (fermier, AOP, extra-fin). Enfin, des références salées ou demi-sel présentaient un taux de sel inférieur au taux requis.

Faire des économies

Ces pratiques contreviennent à la réglementation, voire constituent des fraudes. Il s'agit d'économiser sur une matière première, au détriment des consommateurs. Une tentation d'autant plus forte que le prix des matières grasses laitières atteint des niveaux élevés depuis quelques années, à cause d'une production hexagonale insuffisante. Alors que le nombre d'élevages laitiers s'effondre, la situation ne risque pas de s'améliorer. De quoi attiser l'envie de s'affranchir de certaines règles. D'autant que la Répression des fraudes s'est montrée vraiment indulgente à la suite de l'enquête : un seul procès-verbal a été établi… pour *« destruction de scellés ».* Les autres contrevenants se sont vu signifier de simples avertissements et quelques injonctions, et leurs noms n'ont pas été divulgués. ◆

La hausse du prix de la matière première encourage la tricherie.

ANTISEPTIQUES

Une substance allergène

Biseptine, Cytéal, Septivon… beaucoup d'antiseptiques contiennent de la chlorhexidine. L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) met en garde contre des risques de réaction allergique grave lors de l'utilisation de ce composé. Urticaire, gonflement du visage et difficultés respiratoires, voire choc anaphylactique, peuvent survenir. L'ANSM rappelle que le lavage à l'eau claire et au savon est le plus recommandé pour nettoyer une plaie superficielle. Un terrain allergique doit inciter à une prudence redoublée. La chlorhexidine est également présente dans certains bains de bouche, collyres et dentifrices (lire aussi notre test p. 46). ◆

PHOTOS : G. ROLLE/REA ; HJBC/PHOTO12 ; X. DEPOILLY/ALPACA-ANDIA ; TESSON/ANDIA

MEDIATOR

Nouvelle piste pour les victimes

La Cour de cassation a tranché

Le Mediator (benfluorex) est revenu sous les feux des projecteurs en décembre 2023, avec la confirmation en appel de la condamnation des laboratoires Servier dans le volet pénal de l'affaire. Il faut dire que les enjeux financiers sont importants. Cette fois, la firme a été reconnue coupable d'escroquerie envers l'Assurance maladie et les complémentaires santé. Elle est donc obligée de rembourser 415 millions d'euros. Une somme considérable qu'elle entend ne pas verser puisqu'elle a annoncé aller en cassation. À suivre… Un mois auparavant, mais sans lien avec la procédure pénale, la Cour de cassation, qui avait été appelée à statuer sur des dossiers jugés au civil, a rendu quatre jugements favorables à des patients présentant des séquelles reconnues comme imputables au Mediator. Elle a annulé un arrêt de la cour d'appel de Versailles (78) qui les empêchait de bénéficier d'une durée de prescription plus longue. En effet, les victimes concernées s'étant heurtées au délai de trois ans prévu par la loi sur les produits défectueux avaient voulu agir sur le fondement de la responsabilité pour faute du fabricant, dont le délai de prescription s'élève à 10 ans. La cour d'appel ne l'avait pas entendu de cette oreille, mais elle a donc été contredite par la haute juridiction. Cet arrêt renvoie toutes les parties là où elles en étaient avant le pourvoi, c'est-à-dire devant la cour d'appel de Paris. Il faudra donc maintenant, pour aboutir, prouver la faute du groupe pharmaceutique. Une mission loin d'être impossible : toutes les décisions de justice qui s'accumulent depuis le début du scandale Mediator tendent à établir que Servier savait clairement, depuis de longues années, à tout le moins depuis le milieu des années 1990, que son médicament était toxique. Et qu'il l'a maintenu sur le marché malgré des données de sécurité qui auraient dû l'en dissuader. ◆

L'obstacle du délai de prescription de trois ans a été levé

PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

Et une liste de plus, une !

Après l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'Agence européenne des médicaments (EMA) publie sa liste de traitements dits « critiques » qui, s'ils venaient à manquer, compromettraient la santé des populations. La France dispose déjà d'un tel outil. Le document européen recense 200 molécules de base, qu'il convient donc de préserver de toute tension d'approvisionnement ou rupture de stock. C'est que Bruxelles entend s'attaquer, cette année, aux pénuries qui gangrènent l'Europe, la parution de cette liste constituant un prélude au plan annoncé. En attendant que l'Union se hâte lentement, notre pays a été confronté, comme l'an dernier, à de sérieuses difficultés pour trouver et fournir de l'amoxicilline à dosages pédiatriques. Au point de devoir encadrer le recours aux préparations magistrales, c'est-à-dire des produits élaborés à l'ancienne, en officine ou en pharmacie hospitalière. Un sondage de France Assos Santé, qui fédère les principales associations de patients, a montré que 37 % d'entre eux avaient dû composer avec une pénurie en 2023. C'est 8 points de plus qu'en 2022. La Chambre syndicale de la répartition pharmaceutique (CSRP) a annoncé, de son côté, mettre à la disposition des pouvoirs publics un observatoire de la disponibilité des médicaments. L'objectif : repérer où sont concentrés les stocks avant leur arrivée en pharmacies. ◆

Les médicaments dits « critiques » ne doivent plus être en rupture de stock.

ALIMENTATION ET SANTÉ

Mieux vaudrait manger tôt

Un repas n'aurait pas le même effet sur la santé selon l'heure à laquelle il est pris, suggère une étude menée sur plus de 100 000 Français.

Mieux vaut souper à l'heure anglaise que de dîner à l'heure espagnole pour préserver sa santé. Voilà ce que suggère une étude [1] menée sur plus de 100 000 adultes français, dont les habitudes alimentaires ont été suivies pendant environ sept ans. Les participants qui prenaient leur premier repas après 9 heures étaient en effet 6 % plus nombreux à souffrir d'une maladie cardiovasculaire que les personnes petit-déjeunant avant 8 heures, et ceux dînant après 20 heures développaient 28 % plus souvent des maladies cérébrovasculaires (AVC, en particulier) que ceux avalant leur dernier repas avant 19 heures. Précisons que les auteurs de l'étude se sont bien sûr assurés, avant de calculer ces différences et autant que faire se peut, que les populations étudiées étaient comparables sur le plan des autres facteurs de risque cardiovasculaire (équilibre alimentaire, poids, consommation de tabac et d'alcool…).

Ceux qui dînent tard sont plus souvent victimes d'AVC

Après l'heure, c'est plus l'heure

Comment expliquer de telles conclusions ? Les chercheurs évoquent comme cause principale notre horloge biologique, aussi appelée « circadienne », qui fait que notre corps ne réagit pas de la même manière à l'ingestion d'un aliment à toutes les heures de la journée. Par exemple, *« la sensibilité à l'insuline et à des concentrations élevées en glucose est plus haute tôt le matin, et diminue tout au long de la journée »*, peut-on lire dans leur étude. Ces résultats sont certes encore loin de prouver de manière définitive les bienfaits de repas pris plus tôt. Mais ils sont confortés par plusieurs autres travaux publiés ces dernières années et allant dans le même sens. En particulier, en ce qui concerne les effets salutaires d'un dîner précoce. Une raison de plus, donc, de ne pas rouvrir le réfrigérateur après le film du soir… ◆

(1) « Dietary circadian rhythms and cardiovascular disease risk in the prospective NutriNet-Santé cohort », Nature Communications, *2023.*

PASSOIRE ÉNERGÉTIQUE

Quand un locataire veut rester

« *J'habite un studio parisien dans un immeuble construit en 1971 »*, écrit Martine à *Que Choisir*. Elle s'y est installée dans les années 2000, avant que le diagnostic de performance énergétique (DPE) entre en vigueur. Cela ne l'avait jamais préoccupée. Mais lorsqu'elle reçoit un avis de hausse de loyer l'automne dernier, elle en demande un. Le logement étant classé F, elle refuse l'augmentation puisque la loi l'y autorise. Seulement, son bailleur ne réagit pas du tout comme elle l'espérait. Il se révèle aussitôt soucieux de sortir son bien du statut de passoire thermique. Il envoie un artisan du BTP sur place, évaluer les travaux à réaliser. Sa mission est de remonter la note du DPE au minimum à E et de préférence à D. Le professionnel se base sur les préconisations figurant dans le DPE. *« Elles sont génériques, peu réalistes et, surtout, pas adaptées à ma petite surface et à la configuration de mon studio »*, se plaint la locataire. Pour avoir consulté des DPE effectués dans de petits appartements, *Que Choisir* confirme ses dires. L'artisan prévoit en effet l'isolation des murs par l'intérieur, ce qui réduira la surface habitable, et la pose d'une VMC hygroréglable, impliquant un faux plafond dans la salle de bains et la probable nécessité de l'accord de la copropriété pour ses bouches d'évacuation. Si Martine se démène tant qu'elle peut afin d'éviter ces travaux, l'assistance juridique de son assurance comme l'Association départementale d'information sur le logement (Adil) qu'elle contacte lui confirment que le propriétaire est dans son droit, qu'elle ne peut pas refuser ces travaux, en vertu de l'article 7-e de la loi du 6 juillet 1989. Morale de l'histoire, un locataire souhaitant obtenir le gel de son loyer dans un logement classé F ou G risque de tomber sur un bailleur souhaitant améliorer la performance énergétique du bien. Mieux vaut en avoir conscience avant d'effectuer la démarche… ◆

F1ONLINE/ANDIA ; M. MAZARS/REA ; VOLHA/ADOBE STOCK

EAU EN BOUTEILLE

Hydratation aromatisée… au plastique

Qu'elles soient minérales, naturelles, de source ou de montagne, les eaux en bouteille n'échappent pas à la pollution généralisée de notre environnement. Toutes contiennent d'invisibles fragments de plastiques. Ce n'est pas une surprise. Ce qui l'est, c'est l'ampleur de cette contamination. Une étude américaine, publiée le 8 janvier dernier dans la revue scientifique *PNAS,* décompte près de 240 000 particules par litre pour différentes marques ! 90 % de ces fragments sont des nanoplastiques – inférieurs à 1 micromètre, soit 10 à 100 fois plus fins qu'un cheveu. Or, ce sont potentiellement les plus dangereux, car ils pénètrent dans le système sanguin et différents organes du corps, et en perturbent le fonctionnement. Mais on ignore encore toute l'étendue de leur toxicité et ses conséquences.

Une large gamme

Autre information de l'étude : la nature des plastiques. La plus fréquente ? Le polyamide (nylon), suivi par le PET (polyéthylène téréphtalate). Les polystyrène, polypropylène, polyéthylène, etc., ont aussi été identifiés. Le PET et le polyéthylène proviennent du matériau entrant dans la composition des bouteilles. Le polypropylène et le polyamide, eux, sont employés dans le traitement de l'eau, notamment la filtration par osmose inverse, une méthode classique d'épuration qui utilise des filtres en nylon. Quant au polystyrène et au PVC, ils contaminent l'eau en amont des usines d'embouteillage. À la lecture de ces travaux, on peut s'interroger : le salut ne tiendrait-il pas dans l'eau du robinet ? Mais si celle-ci comporte probablement moins de plastiques, en particulier ceux liés à l'emballage, elle n'est pas pour autant exempte de polluants (divers plastiques, pesticides, métaux, etc.). ◆

COSMÉTIQUES

Énervantes, les allégations infondées !

Les services de la répression des fraudes s'énervent. *« Allégations sur les produits cosmétiques : tout n'est pas permis ! »,* lancent-ils sur leur site. Il faut dire que les agents ont relevé des infractions chez 40 % des opérateurs visités. Leurs slogans ont de quoi donner le tournis. Quand ils prétendent que leurs produits ne contiennent pas certains composés (allergènes, parfum…), il y en a. Et lorsqu'ils promettent la présence d'autres ingrédients (aloe vera, baie de laurier dans le savon d'Alep…), il n'y en a pas ! Ou alors si peu, comme ces 0,0005 % de verveine dans un produit « verveine-citron ». Les fonctionnaires ont également tiqué sur la mention « pas de cochonnerie inavouable », il est vrai difficile à contrôler… Ils relèvent aussi *« des allégations d'effet (propriétés hydratantes, nourrissantes, antioxydantes ou anti-âge) concernant l'ingrédient valorisé ou le produit fini, sans que les propriétés mises en avant ne soient toujours dûment justifiées »*. On espère que la répression des fraudes se penchera sur Guerlain qui, avec sa « crème quantique » à 650 € le pot, assortie de promesses mirifiques, est devenu la risée d'Internet.

PRODUITS DURABLES

Le consommateur bientôt mieux informé

Vous connaissiez l'étiquette énergie, qui indique les performances énergétiques des gros appareils électroménagers en les notant de A à G ? L'Union européenne va imposer un « passeport numérique des produits » qui, dans un format similaire, vous renseignera cette fois sur leur durabilité (teneur en matériaux valorisés, présence de substances préoccupantes, empreinte carbone, réparabilité…). Dans les prochaines semaines, on devrait connaître la liste des articles concernés et les informations requises pour chacun. L'Europe a également acté l'interdiction, pour les entreprises, de détruire des invendus, à commencer par les textiles et les chaussures (lire aussi p. 14). Ces deux mesures entrent dans le cadre du nouveau Règlement sur l'écoconception des biens durables. Le texte contiendra, en outre, des obligations relatives à la fabrication. Au programme, moins de composés problématiques et davantage de matières recyclées. ◆

FOODFOLIO/PHOTO12 ; IFEELSTOCK/PHOTO12

POMPES À CHALEUR AIR/EAU

Une satisfaction entachée de problèmes

***Que Choisir* a lancé une enquête sur les pompes à chaleur air/eau auprès des abonnés à sa newsletter. Ils en sont en général satisfaits, mais l'absence fréquente d'économies d'énergie et le taux de pannes ternissent le tableau.**

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

Les 1683 personnes ayant répondu à notre enquête de satisfaction sur les pompes à chaleur (Pac) air/eau en possèdent souvent une récente : 58 % d'entre elles sont installées depuis 2020. Mais les propriétaires n'ont pas été séduits par les offres à 1 € qui battaient leur plein à cette période et jusqu'à récemment (avec une publicité démentielle). À peine 2 % ont demandé à en bénéficier. Parmi ces derniers, plus de 1 sur 2 n'y a pas eu droit et a dû débourser de 12 000 à 17 000 €. Ça fait cher quand on s'attend à payer 1 € !

L'immense majorité de nos répondants semblent également avoir été avertis des risques du démarchage téléphonique ou à domicile. À 90 %, ils ont préféré se fier au bouche-à-oreille, aux conseils de proches, à leur chauffagiste habituel, à leur constructeur dans le cas d'une maison neuve ou encore à leurs propres recherches. Ce qui leur a réussi, puisque plus de 9 sur 10 se déclarent satisfaits de l'installation. Un résultat qu'ils doivent à la compétence présumée des installateurs qu'ils ont choisis, la plupart ayant effectué une étude de dimensionnement en amont. Cet élément a priori positif mérite d'être souligné : en tenant compte des déperditions du logement, une telle analyse permet, lorsqu'elle est bien faite, d'adapter la puissance de la Pac au plus près des besoins. Les professionnels n'ont établi leur devis qu'après cette première visite, ce qui s'avère plutôt rassurant.

Recours au cumulus électrique

Un peu plus de la moitié des pompes à chaleur achetées fournissent également l'eau chaude. Quand ce n'est pas le cas, les habitants recourent massivement au cumulus électrique, très largement devant le chauffe-eau thermodynamique (une minorité préférant le chauffe-eau solaire). Sans surprise, les sondés occupent une maison individuelle, souvent en lotissement ou en zone reculée. Ils sont 19 % à vivre en ville. Leurs demeures ont fait l'objet de quelques travaux : 91 % ont de l'isolant dans les combles, le plus souvent de 20 cm d'épaisseur. Et, quand il y a un sous-sol, le plafond est isolé à 61 %. Par ailleurs, 97 % des habitations disposent de fenêtres à double vitrage, ce qui améliore le confort.

Mauvaises surprises

Pourtant, en dépit du taux de satisfaction élevé que récoltent les Pac, nous avons eu une bien mauvaise surprise. Car, à l'arrivée, 29 % des propriétaires n'ont pas vu leur facture de chauffage baisser, et 13 % d'entre eux constatent même une hausse depuis qu'ils utilisent leur pompe à chaleur ! Une anomalie d'une ampleur très inquiétante qui montre que l'étude de dimensionnement a été trop souvent minimaliste, ou réalisée par un installateur incompétent ou ayant choisi un matériel inadapté. S'il manque de puissance pour le volume à chauffer, par exemple, il fonctionne l'hiver sur son appoint électrique, tout comme des convecteurs, ce qui gonfle la note.

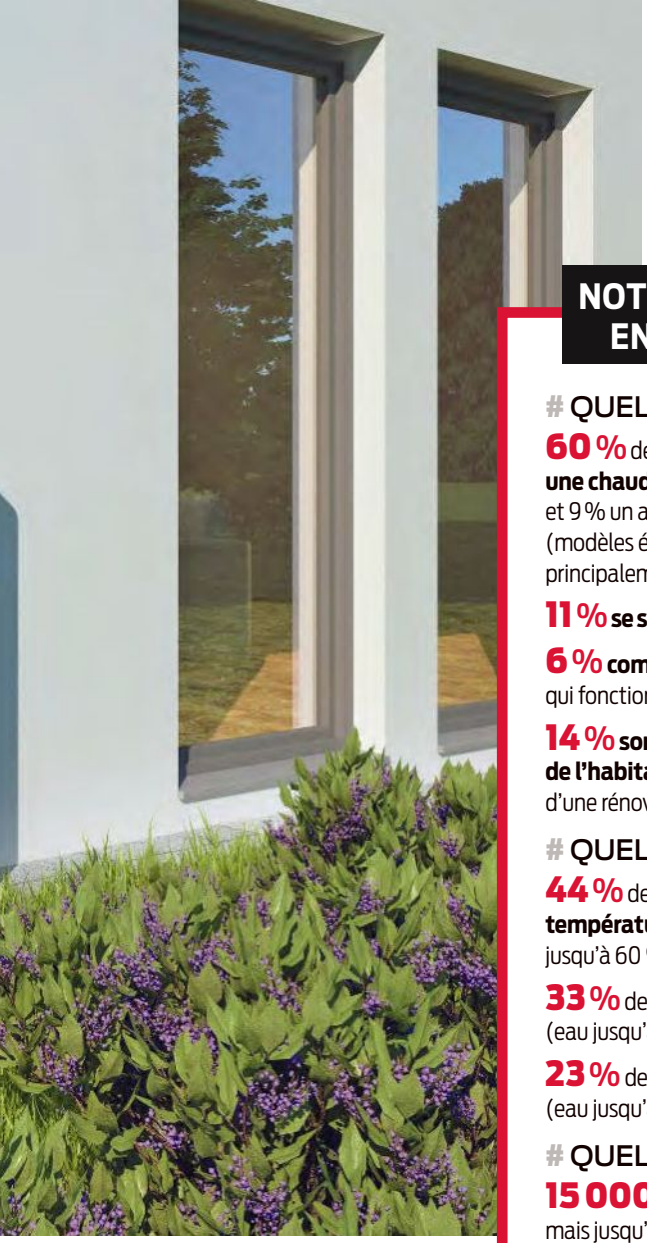
Certains ont vu leur facture de chauffage grimper

C'est en Bourgogne-Franche-Comté que l'absence de baisse des coûts de chauffage s'avère la plus fréquente, avec près de 40 % des répondants de cette région qui s'en plaignent, contre 34 % en Bretagne et « seulement » 20 % en Pays de la Loire et 16 % en Île-de-France. Les fédérations professionnelles ont assurément de gros efforts à faire sur la formation de leurs adhérents – notamment pour leur apprendre à déconseiller les Pac dans les maisons insuffisamment isolées ! Notre enquête confirme ainsi les analyses de l'association négaWatt, laquelle martèle qu'il est indispensable de disposer d'une isolation performante avant toute pose d'une pompe à chaleur, afin de limiter l'augmentation des pointes de consommation électrique en hiver. *Que Choisir* y ajoute le gain de pouvoir d'achat et de confort qu'apporte cette démarche de rénovation énergétique dans le bon ordre aux consommateurs équipés de Pac.

Les pompes à chaleur étant bruyantes, il faut bien choisir leur emplacement. Sinon, gare aux nuisances sonores et aux conflits de voisinage.

Nombreuses pannes

L'autre déconvenue, tout aussi problématique, provient du taux de pannes. Presque un participant sur trois à notre enquête en a déjà connu au moins une. Avec un prix moyen de la réparation de 1500 €, mais pouvant atteindre 10 000 €, c'est la tuile !



À l'arrivée, un tiers des Pac installées en 2020 sont déjà tombées en carafe et 22 % de celles posées en 2021. Côté nuisances sonores, 14 % des propriétaires en subissent dans leur logement et 7 % ont des voisins qui s'en plaignent. Dans les deux cas, ils sont peu nombreux à avoir tenté de remédier à la situation. Les coffrages antibruit et le déplacement de l'unité extérieure ne sont pas fréquents. La position de cette dernière – dans 71 % des cas, plaquée contre un mur de la maison, et dans 26 %, tout près – explique que les conflits de voisinage restent assez limités dans notre enquête, même si 10 % des répondants occupent une maison mitoyenne. Les voisins ayant droit à la tranquillité, insonoriser les unités extérieures fautives serait opportun. ◆

NOTRE ENQUÊTE EN CHIFFRES

QUEL CADRE ?

60 % des Pac **remplacent une chaudière** au fioul ou au gaz et 9 % un autre type de chaudière (modèles électriques ou à bûches principalement)

11 % se substituent à une autre Pac

6 % complètent une chaudière qui fonctionne par temps froid

14 % sont installées dans de l'habitat neuf ou dans le cadre d'une rénovation globale

QUELLE CATÉGORIE ?

44 % de Pac **moyenne température** (produisant une eau jusqu'à 60 °C)

33 % de Pac **basse température** (eau jusqu'à 45 °C)

23 % de Pac **haute température** (eau jusqu'à 80 °C)

QUEL PRIX ?

15 000 € en moyenne, mais jusqu'à 20 000 €

QUELLES AIDES ?

2 500 € de subvention le plus souvent. Notons que 33 % des sondés n'ont rien eu et 18 % ont touché plus de 8 000 €

QUELLES DÉPENSES D'ENTRETIEN ?

51 % des répondants ont **souscrit un contrat**, à **180 €** par an en moyenne
Coût annuel moyen **sans contrat : 150 €**

QUELS FRAIS DE RÉPARATION ?

1 500 € en moyenne, mais il n'est pas rare que cela dépasse les 3 000 €

KB3/ADOBE STOCK ; L. GRANDGUILLOT/REA ; T. STEFANOPOULOS/REA

VÉLO

Aides à l'achat

C'était annoncé, c'est fait depuis le 1er janvier : les vélos de seconde main, électriques ou non, peuvent désormais bénéficier des mêmes aides à l'achat nationales que les cycles neufs. Une condition à respecter : qu'ils aient été vendus par un professionnel. Rappelons que, pour toutes les bicyclettes et sauf handicap, le coup de pouce est octroyé en fonction du revenu fiscal de référence.

URGO

Des cadeaux interdits

Éphémère ministre de la Santé, Agnès Firmin Le Bodo est visée par une enquête. La raison ? En tant que pharmacienne, elle aurait accepté des cadeaux personnels de la part du laboratoire Urgo, en lieu et place des remises commerciales classiques qui auraient dû bénéficier à son officine. Cette pratique est interdite, et elle a d'ailleurs valu à Urgo, début 2023, une lourde amende de plus de 6 millions d'euros pour avoir fourni, sur 6 ans, l'équivalent de 55 millions d'euros de cadeaux à des pharmaciens. Presque un tiers des 8 000 qui exercent en ville sont, au même titre que l'ex-ministre, dans le viseur de la justice.

Agnès Firmin Le Bodo.

LE BILLET

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

AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL

Ne pas rester sur sa faim

Alors que la part de l'alimentaire dans notre bilan carbone se monte à 16%, l'affichage de l'empreinte écologique des produits que nous achetons est une question cruciale, d'autant qu'un nombre croissant de personnes veulent consommer responsable. Prévu par la loi anti-gaspillage de 2020, ce dispositif tarde cruellement à être mis concrètement et utilement en œuvre. Or, l'UFC-Que Choisir ne saurait se satisfaire d'une assiette creuse. Se fonder principalement sur l'analyse en cycle de vie, sans tenir compte des écosystèmes, de la biodiversité ou du climat, conduirait en effet à un étiquetage qui ne distinguerait pas un fruit ou un légume bio de son pendant issu de l'agriculture intensive, donc plein de pesticides. Il devient urgent de présenter un score environnemental plus pertinent et fiable, permettant à chacun de saisir l'ensemble des impacts spécifiques de chaque référence alimentaire. Alliée à une dizaine d'ONG, l'UFC-Que Choisir a fait entendre sa voix auprès du gouvernement. Un logo compréhensible par chacun et intégrant tous les impacts environnementaux des produits, comme le propose le Planet-Score, sera bénéfique au consommateur, en lui donnant les moyens d'effectuer un choix éclairé. Ce sera aussi bon pour la collectivité : à l'instar du Nutri-Score, qui a poussé les industriels à améliorer la qualité nutritionnelle de leurs recettes, un tel outil les incitera à revoir leurs produits, conduisant ainsi le marché vers une offre de consommation plus responsable et plus respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. ◆

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

Les actions ***nationales***

DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Halte au laisser-faire !

Dans le cadre de son combat contre les inégalités géographiques et tarifaires dans l'accès aux soins des Français (lire aussi p. 12), l'UFC-Que Choisir dévoile les résultats accablants d'une étude économétrique. Celle-ci pointe l'absence de concurrence en matière d'honoraires entre les médecins pratiquant des dépassements. Dans un même territoire, le coût des consultations est en effet particulièrement homogène. Une telle situation devient problématique quand elle correspond à une généralisation de dépassements très élevés. Par exemple, le tarif moyen d'un gynécologue à Paris atteint 72 € (le remboursement de l'Assurance maladie s'effectuant sur une base de 31,50 €), et celui d'un ophtalmologue à Reims (51), 56 € (pour un tarif conventionné à 31,50 €). Côté pédiatres, il faut compter, à Nice (06), 53 € (alors que la prise en charge de la Sécurité sociale va de 29,5 à 38,50 € en fonction de l'âge de l'enfant). L'étude souligne surtout que seule l'installation d'un praticien respectant le tarif de référence au sein d'une zone peut diminuer le coût d'accès à la santé. En moyenne, dans une commune, une hausse d'un point de la densité de gynécologues de secteur 1 (conventionné) est corrélée à une baisse des honoraires de 32 % en secteur 2 (non conventionné). De même, quand la densité des ophtalmologues de secteur 1 prend un point supplémentaire, on relève une chute de 16 % des tarifs dans le secteur 2. Concernant les pédiatres, elle est même de 18 %. À la lumière de tels constats, les auteurs de l'étude plaident pour la mise en place d'une régulation de l'installation des médecins, comme cela existe dans d'autres professions de santé. Une position défendue par l'UFC-Que Choisir depuis maintenant plus de 10 ans. À ce sujet, il faut savoir que la pétition « Accès aux soins – J'accuse l'État », lancée en fin d'année par l'association, compte déjà plus de 100 000 signatures. ◆

Manque de concurrence en matière de tarifs

Plus il y a de médecins de secteur 1 sur un territoire, plus les honoraires en secteur 2 y sont contenus.

R. DE BENGY/HANS LUCAS-AFP

TRANSPORT AÉRIEN

Victoire pour les consommateurs

Entre avril 2016 et juillet 2019, de nombreux passagers ayant acheté un billet auprès de Ryanair ont subi un retard, une annulation de vol ou un refus d'embarquement. Autant d'incidents pour lesquels ils n'ont reçu aucune compensation, en violation du règlement européen applicable dans de telles situations. L'UFC-Que Choisir avait alors agi conjointement avec plusieurs dizaines de voyageurs contre le transporteur, afin de faire valoir leurs droits. Le tribunal de commerce d'Aix-en-Provence (13) a, le 12 décembre dernier, rendu une décision (susceptible d'appel) sanctionnant lourdement la compagnie aérienne low cost. Un jugement qui pointe sa résistance caractérisée et abusive à verser les indemnités prévues par la loi. L'UFC-Que Choisir a, pour l'heure, obtenu 150 000 € de dommages-intérêts en réparation du préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs. Quant au dédommagement des 57 clients éligibles, il s'élève à 250 € chacun. L'octroi de cette somme s'ajoute aux indemnités inscrites dans le texte européen (de 250 à 600 € selon les cas). L'entreprise irlandaise a, par ailleurs, été condamnée à publier sans délai un communiqué judiciaire sur la page d'accueil de son site, de ses applications et de ses comptes Facebook et Instagram. Une belle décision pour l'effectivité des droits des consommateurs, et un sérieux rappel à l'ordre pour l'ensemble des acteurs du secteur aérien. ◆

Une résistance abusive à verser des indemnités

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Gagner en tranquillité grâce à un outil gratuit

Résolue à lutter contre le fléau du démarchage téléphonique, l'UFC-Que Choisir a mis en place l'outil Respectemesdatas.fr [1]. Il permet aux abonnés au fixe et au mobile d'écrire à leur opérateur afin de s'opposer au transfert de leur numéro à des annuaires publics et à leurs partenaires. L'objectif ? Juguler ce type de prospection commerciale, particulièrement intrusive. Si l'UFC-Que Choisir a obtenu des avancées législatives – la proscription de cette pratique dans les secteurs de la rénovation énergétique et de la formation professionnelle ainsi que des sanctions plus dissuasives [2] –, le droit à la tranquillité des consommateurs est loin d'être acquis. C'est pourquoi, depuis des années, l'association plaide pour une interdiction générale du démarchage téléphonique. En tout état de cause, le dispositif Respectemesdatas.fr souligne bien le ras-le-bol des Français contre le harcèlement marketing dont ils font l'objet. Exaspération corroborée par les résultats d'un récent sondage de *Que Choisir* (*QC* n° 629, p. 9). ◆

(1) Outil créé grâce au fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir, qui est alimenté par les dons des consommateurs.
(2) En outre, à son initiative, le dispositif Bloctel, qui permet de limiter les appels commerciaux, a été renforcé.

APPEL AUX DONS

430 000 € collectés

L'UFC-Que Choisir dit un grand merci aux plus de 9 000 personnes ayant généreusement contribué à son fonds de dotation : la somme récoltée en 2023 s'élève à 430 000 €. Elle financera plusieurs dispositifs permettant d'œuvrer à une consommation plus responsable, comme l'application mobile Quelproduit, la campagne « Je ne suis pas une data » ainsi que l'outil Respectemesdatas.fr (lire ci-dessus) – les deux derniers visant à reprendre le contrôle de ses données personnelles. L'indépendance financière de l'UFC-Que Choisir repose sur vous. ◆

Pour tout renseignement sur les actions rendues possibles grâce au fonds de dotation, ou pour faire un don, rendez-vous sur Consolidons.org.

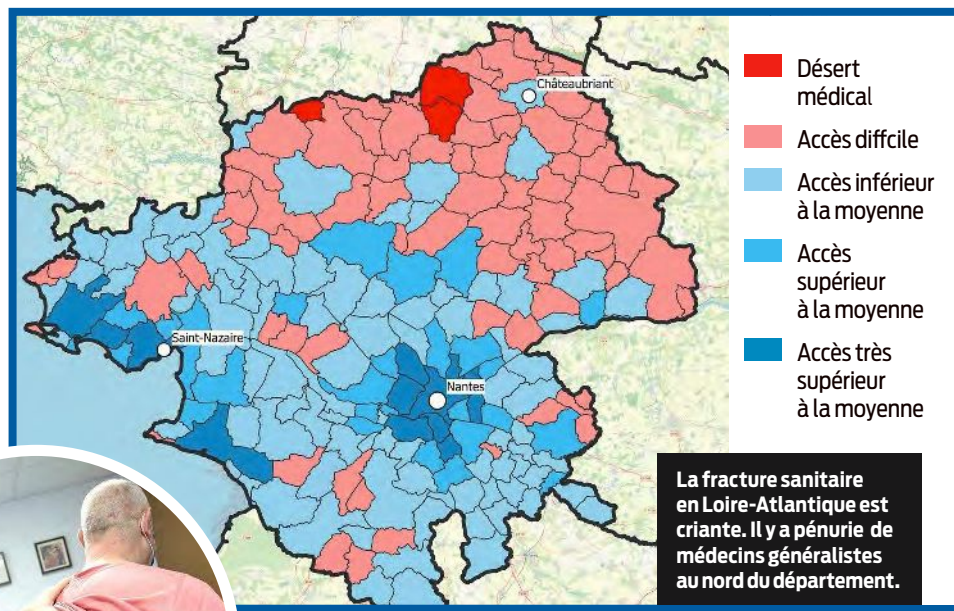
L. GRANDGUILLOT/REA

Par **ARNAUD DE BLAUWE**

FRACTURE SANITAIRE

Nantes présente son cahier de doléances

Améliorer l'accès de tous aux soins : un grand combat de l'UFC-Que Choisir décliné à l'échelle locale. Exemple.



La fracture sanitaire en Loire-Atlantique est criante. Il y a pénurie de médecins généralistes au nord du département.

Depuis des années, l'UFC-Que Choisir se mobilise sur la réduction de la fracture sanitaire. Sa dernière initiative en date est la campagne « J'accuse l'État ». Point d'orgue de celle-ci : le recours déposé devant le Conseil d'État pour inaction du gouvernement. La situation est critique. Trop de Français ne trouvent pas de médecin traitant ou vivent dans un désert médical. Bien sûr, toutes les opérations lancées autour de ce problème de société majeur sont relayées sur le terrain, au plus près des populations et des gestionnaires de notre santé. Ainsi, l'association locale (AL) de Nantes dresse le bilan des actions entreprises sur ce thème dans le dernier numéro de son bulletin trimestriel, *Conso'Nantes*. Elle commence par rappeler les deux principales revendications de l'UFC-Que Choisir. D'une part, *« l'instauration d'un conventionnement territorial des médecins, afin de garantir une meilleure répartition des professionnels de santé dans l'ensemble du pays »*. D'autre part, *« la fermeture du secteur 2 (tarifs libres), à l'origine du développement incontrôlé des dépassements d'honoraires »*.

Le mécontentement s'amplifie

Pour faire vivre ces revendications, l'association locale nantaise et son homologue de Saint-Nazaire sont intervenues auprès du directeur de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Loire-Atlantique. Elles lui ont présenté plusieurs demandes. La première d'entre elles : *« Organiser un système de désignation effective et efficace d'un médecin traitant à chaque usager, et au moins disposer dans chaque territoire d'un interlocuteur qui puisse trouver des solutions. »*

En outre, les AL dénoncent la hausse *« anormale des tarifs de consultation (5 €) chez un certain nombre de généralistes du département, sous le couvert de requête exceptionnelle du patient »*. Ou encore *« les pratiques inadmissibles de suppléments d'honoraires, le refus de soins à des bénéficiaires de l'aide médicale d'État ou de l'assurance complémentaire santé (ex-CMU) et les dépassements d'honoraires dans certaines spécialités chirurgicales (prothèses d'articulation, ophtalmologie), considérés comme excessifs par de nombreux patients »*.

Pour illustrer la pertinence du diagnostic, *Conso'Nantes* évoque les nombreux témoignages recueillis par les deux AL. Par exemple, ceux liés aux « suppléments » réclamés en sus du prix de la consultation. *« Des usagers ont été très surpris de lire, sur une affiche dans des salles de cabinets de médecins, qu'une consultation portant sur plus de deux motifs ou d'une durée supérieure à 20 minutes serait facturée 15 € en plus (à la charge de l'assuré) »*, relate le bulletin. À la clé, un risque de dérive dans la mesure où *« ce procédé irrégulier banalise les augmentations d'honoraires déguisées »*. Quant aux dépassements exagérés relevés en chirurgie, ils sont également vivement critiqués par les patients. *« En prenant l'exemple de la prothèse de hanche, "le tarif supplémentaire" est, en moyenne, de 500 € chez les chirurgiens en honoraires libres de l'agglomération nantaise,* souligne le trimestriel. *Et à cette majoration payée au praticien s'ajoute le plus souvent celle de l'anesthésiste (200 €). »* L'association nantaise rappelle que *« la pratique des dépassements d'honoraires est légale »*... sous réserve de respecter le principe déontologique de *« tact et mesure »*. *« Or,* précise-t-elle, *cette notion n'a plus de réalité lorsqu'il est impossible de trouver un chirurgien orthopédique qui n'impose pas de tarifs majorés. »* Ce paquet de revendications est maintenant sur le bureau du responsable de la CPAM du département. Au moment de la rédaction de ces lignes, il n'avait pas encore apporté de réponses concrètes à toutes ces questions... certes compliquées à régler. ◆

Les pouvoirs publics doivent répondre aux revendications

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES ET DE SAINT-NAZAIRE (44)

S. BELLOUMI/VOIX DU NORD-MAXPPP

LITIGES RÉSOLUS

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

SURMATELAS

Pas assez grand et allergisant

Sur le site Veepee, Mme A. achète un surmatelas Senso Pur vendu à 219 €. Elle est obligée de le retourner pour deux raisons. D'abord, le produit ne correspond pas aux dimensions demandées. Ensuite, après manipulation, la consommatrice est victime d'une grave allergie, sans doute provoquée par des substances se trouvant dans la pièce de literie. Aux urgences, où elle se rend, un médecin constate l'apparition *« de plaques prurigènes sur le corps avec un état lésionnel pouvant s'aggraver »*. La cliente demande que l'article soit repris. L'erreur de taille entre dans le champ d'application de la garantie légale de conformité, mais pas l'aspect médical, lui réplique Senso Pur. Fort de cette interprétation, le fabricant propose à Mme A. de lui renvoyer un surmatelas au bon gabarit, non de la rembourser. Celle-ci n'en veut pas à cause du risque de réaction allergique. Elle consulte l'association locale (AL) du secteur de Meudon, qui écrit à Senso Pur en évoquant l'article L. 217-14 du Code de la consommation : si le défaut de conformité s'avère grave, une réduction de prix ou la résolution du contrat est justifiée. *« Après étude de votre dossier, je vous confirme avoir procédé au remboursement de votre commande ce jour »*, répond Senso Pur à Mme A. Enfin ! ◆

A. POPOV/ADOBE STOCK

UFC-QUE CHOISIR DE MEUDON-ISSY-VANVES-MALAKOFF (92)

ÉLECTRICITÉ

Addition trop salée

Mme R. reçoit d'EDF une facture rectificative s'élevant à 3 689 € sans le moindre détail. N'obtenant pas d'explications convaincantes de la part de l'opérateur, elle prend rendez-vous avec l'association locale de l'UFC-Que Choisir dont elle dépend. Le conseiller qui s'occupe de son dossier se rapproche d'EDF. L'entreprise reconnaît son erreur et annule la facture litigieuse. Elle en édite une autre qui tient compte, cette fois, de l'interdiction de faire payer des consommations remontant à plus de 14 mois. Calculée sur les bases légales, la nouvelle note ressort avec un montant de 1 456 €. À titre commercial, un rabais de 50 € est accordé à Mme R., qui bénéficie d'un étalement sur 15 mois. ◆

D. CHARLET/AFP

UFC-QUE CHOISIR DE LA DRÔME (26)

TRANSPORT AÉRIEN

EasyJet a tout remboursé

La famille B. avait réservé cinq billets auprès d'EasyJet pour un vol au départ de Rennes (35). Montant total versé : 1 250 €, une belle somme ! En arrivant à l'aéroport, le petit groupe apprend que l'avion ne va pas décoller. Contestation auprès de la compagnie low cost, qui n'accepte de rembourser… qu'un seul billet. L'UFC-Que Choisir de Saint-Malo et de ses environs est appelée à la rescousse. Elle adresse un courrier au transporteur aérien. Bingo, ce dernier consent à verser le reste. Dans son bulletin trimestriel, où ce litige résolu est relaté, l'association locale (AL) note toutefois que sur d'autres dossiers impliquant EasyJet, il n'y a eu aucune suite positive. *« Et, comme le siège de cette société n'est pas en France ni dans l'Union européenne (Brexit oblige…), les recours en justice sont difficiles »*, ajoute l'AL. ◆

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

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. 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, onglet « Nos combats »).

FIN DE VIE DES OBJETS

Notre argent est-il bien employé ?

Le prix de nombreux biens de consommation comprend une écocontribution. Cette somme doit servir à organiser leur fin de vie de façon aussi respectueuse de l'environnement que possible, mais l'efficacité du système laisse à désirer.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Écoparticipation: 23 euros, indique la facture de ce canapé. Pour ce modèle de réfrigérateur, c'est 18 euros, et ce matelas, 13 euros. Cette somme, également appelée écocontribution, est supposée permettre l'organisation de la fin de vie des objets concernés sans que la planète en souffre outre mesure. Lorsque le canapé sera en trop piteux état, le réfrigérateur hors d'usage, le matelas défoncé, et que leur propriétaire cherchera à s'en débarrasser, on s'efforcera de limiter leur impact sur l'environnement, et ces quelques euros doivent servir cet objectif. La boussole en la matière ? La « hiérarchie des déchets », définie par le législateur européen, qui classe les solutions par ordre de priorité. D'abord la prévention – le meilleur déchet est celui qu'on ne produit pas –, ensuite le réemploi, enfin le recyclage. La valorisation énergétique, c'est-à-dire l'incinération, qui inclut désormais quasi systématiquement la récupération de l'énergie produite, ne doit être envisagée qu'à défaut, et la mise en décharge, être évitée à tout prix, puisqu'elle est source de pollution des sols et de l'air.

Pour chaque article, le montant de l'écocontribution dépend notamment de ses poids, volume et durabilité au sens large (matériaux, recyclabilité, etc.), même si la modulation qui porte sur ce dernier critère reste souvent dérisoire. Mis bout à bout, ces euros versés par les consommateurs français à chaque achat représentent aujourd'hui 1,8 milliard. Avec la multiplication des filières concernées (lire l'encadré p. 15), le montant devrait atteindre 5 milliards en 2025. Une somme ! Pourtant, le volume des

J. PELAEZ/LE RÉPUBLICAIN LORRAIN-MAXPPP ; L. RENAULT/ADOBE STOCK

MONTANT ANNUEL DES ÉCOCONTRIBUTIONS

En milliards d'euros. Source : Ademe. Pour 2025 : estimation.

matières recyclées et des objets réemployés demeure limité, la majorité des déchets étant encore incinérés ou jetés en décharge. Les objectifs sont pourtant ambitieux: différents textes de loi prévoient que les deux tiers des produits mis au rebut soient réutilisés ou recyclés d'ici à 2035.

Une collecte INSUFFISANTE

Première condition pour que cette ambition se concrétise: les objets doivent être récupérés par les bons acteurs afin de parvenir dans les circuits ad hoc. Or, les taux de collecte de la plupart des secteurs sont modestes – à peine plus de la moitié des gisements estimés en électroménager ou pour les meubles, par exemple. Les raisons de cette situation sont multiples. Concernant les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), on estime que les filières illégales détournent un quart du total ! Les escrocs en prélèvent les métaux, souvent fort lucratifs, et abandonnent le reste dans des décharges sauvages. Par conséquent, laisser un vieil appareil sur le trottoir, c'est risquer d'alimenter ces mafias et de polluer l'environnement – alors même qu'on >>>

GESTION DES DÉCHETS
Les éco-organismes à la manœuvre

Plusieurs secteurs économiques sont organisés selon le principe de la « responsabilité élargie des producteurs » (REP). Les entreprises mettant un produit sur le marché en sont alors responsables jusqu'à sa fin de vie, en application de la règle « pollueur-payeur ». Après celle des emballages, en 1993, de nombreuses filières REP ont vu le jour, réservées aux médicaments, piles, pneus, équipements électriques et électroniques (électroménager, high-tech…), textiles, ameublement et, plus récemment, aux jouets, sports et loisirs ainsi qu'aux matériels de bricolage et de jardinage. Avant un changement d'échelle, lié à la mise en place de la filière des emballages industriels et commerciaux, et surtout à celle du bâtiment (qui représente les trois quarts des déchets). Chacune fonctionne sous la houlette d'un ou plusieurs éco-organismes. Émanations des professionnels du secteur concerné, ces structures privées récoltent, auprès d'eux, le montant des écocontributions payées par les consommateurs à chaque achat. Chargées d'utiliser cet argent pour faire de la prévention et gérer le devenir des déchets, elles demeurent peu connues, même si les noms de Citeo (emballages), Ecosystem (équipements électriques) ou Ecomaison (meubles, jouets, bricolage et jardinage), par exemple, figurent sur les publicités en faveur du recyclage, ou sur les prospectus annonçant une collecte solidaire.

>>> a payé pour éviter cette pollution. Cela dit, le service délivré par la collectivité locale n'est pas toujours à la hauteur: si l'enlèvement des «monstres» n'est proposé qu'en pied d'immeuble et que la force physique fait défaut, la tentation est grande d'appeler un quelconque service de débarras, même s'il est susceptible de contribuer aux trafics et aux décharges sauvages… La filière expérimente des solutions pour y remédier (lire l'encadré p. 21).

Consommateurs négligents

La négligence joue également, et nos placards sont fréquemment encombrés de vieilleries. *«Dans le cas des équipements électriques, il y a un énorme volume d'objets gardés "au cas où",* relève Claire Lemarchand, porte-parole d'Ecosystem, un des éco-organismes chargé des DEEE (électroménager, high-tech, etc.). *Typiquement, les câbles dont on ne sait plus trop à quoi ils correspondent mais qui "pourraient peut-être servir", ou les 46 millions de téléphones dormant dans les tiroirs.»* Ajoutez à cela les petits appareils tels que chargeurs, clés USB ou disques durs externes qui se retrouvent à tort dans la poubelle quotidienne. On estime qu'ils représentent près de 120000 tonnes chaque année. Enfin, l'insuffisance de la collecte s'explique aussi par la mauvaise volonté de trop de commerçants à se plier à leur obligation légale de reprise (lire l'encadré p. 18).

2 La modernisation DÉFI DES DÉCHETTERIES

Pour autant que les objets aient bien été récupérés par les circuits légaux, encore faut-il qu'ils soient correctement triés si l'on veut qu'ils soient traités par les filières de recyclage. Hormis dans les grandes villes, leur destination naturelle est, bien sûr, la déchetterie. Ces installations opèrent un premier tri avant que des prestataires récupèrent les déchets, les démantèlent et affinent la sélection afin de fournir aux recycleurs les matériaux qu'ils sont capables de transformer. Cependant, les performances des déchetteries laissent parfois à désirer: en 2017, l'Agence de la transition écologique (Ademe) constatait que plus des deux tiers des flux en sortant n'étaient pas séparés de façon adéquate pour être valorisés… L'an dernier, c'est Plastics Europe, l'interprofession de la plasturgie, qui protestait contre l'insuffisance des volumes à régénérer, du fait d'un tri trop mal pratiqué.

C'est que, selon les cas, les équipements permettent une distinction plus ou moins fine. Nous avons pu visiter deux établissements situés en Vendée. Dans celui de nouvelle génération, aux Achards, plusieurs dizaines de bennes et autres contenants s'alignent, y compris un bac pour les objets de moins de 80 cm et d'autres destinés à cinq familles différentes d'équipements électriques, ainsi qu'un portant où sont suspendues des couettes ensachées dans des housses. Le centre de Saint-Hilaire-de-Riez, vieillissant, tente tant bien que mal de suivre le mouvement, mais la circulation y est hasardeuse et le tri plus grossier. Une réhabilitation s'impose. Prévue dans les mois qui viennent, elle coûtera à la collectivité locale environ 3 millions d'euros.

Pour que la filière de recyclage fonctionne bien, les déchetteries doivent effectuer un premier tri efficace. Or, ce n'est pas toujours le cas.

Passage de 5 à 13 filières

Bien des installations sont dans ce cas. Même récentes, elles doivent être modernisées et agrandies pour accueillir tous les contenants séparés correspondant à la multiplication des filières à responsabilité élargie des producteurs (REP, lire l'encadré p. 15). Les déchetteries étaient concernées par 5 d'entre elles en 2020; il y en aura 13 en 2025, avec l'arrivée, par exemple, du secteur du bâtiment [1] ou celui des emballages industriels et commerciaux. Or, l'agrandissement se heurte à deux écueils: la difficulté de l'accès au foncier et l'impératif du «zéro artificialisation nette». *«L'idée de regrouper les établissements peut s'avérer pertinente, mais les usagers, habitués à en fréquenter un proche de chez eux, voient cela d'un mauvais œil»,* observe aussi Maxime Annonier, responsable du pôle déchetterie à Trivalis, syndicat mixte départemental chargé du traitement des déchets en Vendée.

E. SOUDAN/ALPACA-ANDIA

3 Les agents
LE NERF DE LA GUERRE

Les contraintes liées au bâti s'accompagnent d'une petite révolution concernant le personnel. Fini les «gardiens», place aux «agents de valorisation». Il faut dire que le nombre croissant de filières REP complexifie considérablement le métier. Par exemple, un ballon de plage dépendra de la filière des jouets, mais un ballon de foot, de celle des sports et loisirs; un pot de fleurs en plastique ira dans la benne réservée au jardinage quand un autre en terre cuite rejoindra les gravats; une couette sera gérée par la REP ameublement, tandis qu'une gigoteuse ou un couvre-lit relèvent de celle du textile… Ou encore: les articles de loisirs créatifs ne sont pas considérés comme des jouets, et la quincaillerie échappe au domaine du bricolage, tout comme les peintures.

« Nous devons sans cesse nous adapter aux directives, et la complexité va croissant, constate Maxime Annonier. *Dans ces conditions, les agents sur le terrain sont le nerf de la guerre: ils doivent être parfaitement au fait de ces subtilités pour guider les usagers, et suffisamment nombreux si l'on veut qu'ils aient le* >>>

RECYCLAGE
Dans le meilleur des cas

Sous réserve de franchir tous les obstacles décrits dans notre article, les objets dont nous nous débarrassons sont parfois valorisés.

 # Les métaux sont facilement recyclés, car ils entrent à nouveau dans la composition de matières premières métalliques destinées à l'industrie. Le taux d'incorporation de ferrailles dans l'acier fabriqué en France est d'environ 50 %. C'est du même ordre pour l'aluminium.

 # Le bois, si on le recycle, sert essentiellement à concevoir des panneaux de particules. Mais il est majoritairement utilisé comme combustible dans les chaudières industrielles, les centrales thermiques et les chaufferies de collectivités.

 # Les plastiques se caractérisent par une grande variété de matériaux, ce qui complexifie leur retraitement. Chacun a une filière de recyclage spécifique. Certains, une fois transformés en nouvelle résine, peuvent être employés dans l'industrie automobile ou celle de l'électroménager, par exemple, mais plutôt pour des pièces « cachées », car leur aspect n'est pas toujours esthétique. Le polystyrène qui sert à caler les objets emballés ne pèse pas lourd, toutefois il représente des volumes considérables. Il n'est pas recyclé, sauf initiatives locales. En Vendée, par exemple, un contrat a été passé avec une usine qui en fait des rembourrages de poufs. Mais pas de quoi absorber les quantités croissantes, dues à l'essor de l'e-commerce ! À noter qu'au sein des emballages (objets d'un autre dossier, *QC* nº 596) – et à côté des cartons, qui se recyclent très bien –, ce sont surtout les bouteilles et flacons que l'on valorise : 59 % de ceux mis actuellement sur le marché le sont, contre seulement 11 % des autres contenants. Finalement, la grande majorité des plastiques est incinérée ou placée en décharge.

 # Le rembourrage des canapés, mélange de textile et de mousse, ne se recycle pas. Il est donc brûlé. En revanche, l'intérieur des matelas, plus homogène, permet de créer des panneaux isolants ou de garnir les sièges des voitures.

 # Les déchets verts peuvent être réutilisés pour faire du compost ou être dirigés vers la méthanisation, mais celle-ci s'accompagne de nombreux inconvénients (*QC* nº 599). Les particuliers sont donc de plus en plus incités à les conserver, en tout ou partie. La tonte de gazon peut servir au paillage ; les feuilles, à alimenter le compost maison, etc. Là aussi, on encourage le réemploi.

À NOTER *Que Choisir* consacrera bientôt un article spécifique aux textiles.

>>> *temps de bien le faire. J'ai comparé deux de nos établissements. Dans l'un, compte tenu des effectifs et de la fréquentation, les agents passent en moyenne 10 minutes avec chaque personne. Dans l'autre, seulement 1 minute 30. Le premier centre parvient à limiter la quantité de déchets "ultimes" [mis en décharge] à 28 kg par habitant et par an; sur le second, elle atteint 62 kg.»* Là comme ailleurs, les collectivités se heurtent à des difficultés de recrutement: le métier a du sens, certes, mais il n'est ni très considéré ni bien payé.

4 Les collectivités EN MAL DE FINANCEMENT

Débourser une somme comprise entre 2 et 4 millions d'euros pour mettre sur pied une déchetterie en mesure de gérer des dizaines de flux distincts, et s'adjoindre les services d'agents compétents, cela ne va pas forcément de soi pour les décideurs locaux. Théoriquement, ce sont les éco-organismes qui prennent en charge les dépenses liées aux déchets de leurs filières. Dans la réalité, ce n'est pas le cas, selon Nicolas Garnier, délégué général d'Amorce, une association de collectivités locales spécialiste du sujet. *«La contribution des éco-organismes est fixée en partant d'un coût de référence, qui sert de base de calcul, mais ils s'arrangent toujours pour le minimiser. Résultat, les collectivités récupèrent moins de 50 % de ce qu'elles dépensent. Depuis des années, les gisements sous REP sont financés en majeure partie par la taxe d'enlèvement des ordures ménagères payée par les administrés.»* L'Ademe se penche actuellement sur la question. *«Si elle confirme un reste à charge trop important pour les intercommunalités, les éco-organismes devront augmenter leur contribution. Et les écoparticipations réglées par les consommateurs suivront la même tendance…»,* suppose Maxime Annonier. La facture serait alors plus salée pour le consommateur à chaque achat, mais le contribuable local y gagnerait. Une déclinaison du principe pollueur-payeur. Autre solution possible: que les producteurs rognent sur leurs marges au lieu de répercuter cette augmentation sur les particuliers. On peut toujours rêver…

La taxe qui passe mal

Une autre dépense fait grincer des dents dans les mairies: la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP), appliquée notamment à l'incinération ou à la mise en décharge, qui a explosé ces dernières années. Amorce s'insurge, au motif que les communes et les administrés n'y peuvent rien si les produits non recyclables ne peuvent finir leur vie que dans ce type d'installations. L'association plaide pour une TGAP en amont, qu'il conviendrait de réclamer à ceux qui mettent ces objets sur le marché.

OBLIGATION DE REPRISE Chacun fait ce qui lui plaît

Pour améliorer la collecte des produits usagés, les points de vente sont contraints de les reprendre sans frais. Cette obligation légale concerne, entre autres, les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), meubles, jouets, outils de bricolage et jardinage, matériels sportifs ou produits chimiques. Deux cas de figure coexistent. La reprise «1 pour 1» – quand vous achetez un article et que vous vous débarrassez d'un équivalent – concerne tous les magasins de plus de 200 m² (et tous, sans seuil, pour les DEEE). La reprise «1 pour 0» – vous déposez un objet même si vous n'achetez rien – s'applique, quant à elle, aux plus grandes surfaces: 400 m² pour les DEEE et les jouets, 1000 m² pour les meubles, par exemple.

Obligations légales oubliées !

En réalité, cette loi n'est que très inégalement respectée, comme nous l'avons constaté en testant le «1 pour 1» dans une quinzaine de points de vente parisiens. Si Darty, Boulanger, Decathlon, Cuir Center et Ligne Roset sont dans les clous, les autres déforment la réalité ou inventent leurs propres règles sans vergogne. À La Grande Récré, par exemple, on nous suggère de donner nos jouets hors d'usage à une association. Chez King Jouet, où un container Ecomaison trône devant la caisse, on nous explique que l'article ne doit pas être «trop cassé, sinon on ne peut pas le recycler». L'employé de Leroy Merlin, au moins, est au courant qu'un dispositif de reprise va être mis sur pied. *«Mais ils ne le font que dans les plus grands magasins,* assure-t-il. *Ici, il faut trouver une solution logistique et j'ignore quand ce sera opérationnel.»* Chez Castorama, on en est resté à la récupération des seuls appareils électriques. Maisons du Monde ne reprend *«que les canapés, à condition qu'ils soient de notre marque»,* et Ikea propose seulement un système *«sur Internet, pour les produits que vous voulez revendre».* Enfin, du côté de Go Sport, on nous invite à *«couper [notre] tapis de yoga en quatre pour pouvoir le mettre à la poubelle» !* Ce n'est pas mieux sur Internet, avec des conditions de reprise très restrictives, à l'instar de celles de Conforama, qui impose des dimensions minimales, un démontage, un dépôt sur le trottoir… Aberrant !

E. SOUDAN/ALPACA-ANDIA

5 Recyclage LE CASSE-TÊTE

Même en imaginant une collecte et un tri réalisés de façon optimale, les volumes ainsi obtenus ne pourront pas tous être recyclés, loin de là. D'abord parce que beaucoup d'articles n'ont nullement été conçus à cette fin, comme ceux dont les matériaux sont trop intimement mêlés ou les pièces solidement collées au lieu d'être assemblées par vissage. Les éco-organismes assurent qu'ils s'efforcent de sensibiliser leurs adhérents à l'écoconception. Mais, évidemment, ces incitations sont davantage entendues par les fabricants français, au mieux européens, que par leurs concurrents de pays plus lointains. En outre, ces efforts n'en sont qu'à leurs prémices et, par définition, ne concernent pas les appareils plus ou moins antiques dont on se débarrasse aujourd'hui.

Des associations comme Envie (ci-contre) récupèrent des appareils électroménagers afin de leur donner une seconde vie.

Impasses techniques

Le recyclage peut également être compromis par des impasses techniques. De fait, certains plastiques complexes ou textiles synthétiques représentent de véritables casse-tête… Une solution novatrice, fondée sur des procédés chimiques, est promue par certains, mais l'Agence européenne des produits chimiques concluait, en 2021, que son intérêt et ses potentiels effets indésirables du point de vue environnemental restaient à évaluer au cas par cas, notamment en ce qui concerne le devenir des substances jugées préoccupantes.

Parfois, c'est au niveau du transport que cela coince. *« Dans certaines régions, il n'existe pas d'usines conçues pour le recyclage du bois. Nous préférons alors diriger les flux vers l'incinération plutôt que faire circuler des poids lourds sur 500 kilomètres, avec le bilan carbone que cela représenterait »*, indique Dominique Mignon, présidente d'Ecomaison, un éco-organisme spécialisé dans l'ameublement. Enfin, les régénérateurs ne trouvent pas toujours de clients, en particulier lorsqu'ils traitent des matières plastiques, car celles-ci sont concurrencées par la résine vierge, dont le taux fluctue en Bourse. *« Dans les périodes où elle est bradée, comme cette année, nos clients potentiels se retournent vers elle. Les bonnes intentions des fabricants, clamant qu'ils utiliseront du plastique recyclé, font long feu… »*, regrette Christophe Viant, président de la branche plastiques de la Fédération des entreprises du recyclage. In fine, à peine un quart du volume de ces matières est réutilisé.

Plus largement, le rapport sur « les filières de recyclage de déchets en France métropolitaine », rendu par quatre hauts fonctionnaires à la ministre de la Transition écologique et solidaire, en 2020, souligne que *« l'activité industrielle de recyclage en France […] est souvent pénalisée par une faible demande en aval et par un outil industriel mal adapté : ainsi, à l'exception du verre et des granulats, 15 à 50 % des déchets triés en France sont exportés »*. Et les rapporteurs de prôner *« un recyclage et une gestion des déchets près du lieu de consommation, pour limiter les transports et ne pas reporter la responsabilité de la gestion dans des pays où les traitements échapperaient à tout contrôle »*.

6 Réemploi TROP PEU SOUTENU

On peut éviter ces dérives en orientant, lorsque c'est possible, les équipements vers une seconde vie en local. Chaque éco-organisme doit d'ailleurs consacrer au moins 5 % de son budget à financer les entreprises de l'économie sociale et solidaire, tels les réseaux Emmaüs et Envie, ou encore celui des ressourceries. Pour Camille Rognant, responsable >>>

>>> du développement économique chez Emmaüs France, l'institution du «fonds réemploi» a déjà changé la donne dans le secteur du petit électroménager. *«Le taux de réutilisation a augmenté de 50%,* assure-t-elle. *Là où on se disait: on ne va pas passer du temps à réparer un sèche-cheveux que l'on vendra au maximum 5 euros, le soutien débloqué nous amène à penser que ça peut valoir le coup. Par contre, dans la filière meuble, qui nous coûte très cher en fonctionnement, l'éco-organisme a renoncé à débloquer les 5% obligatoires en 2023. Selon nos calculs, cela fait 9 millions d'euros d'écocontributions prélevées auprès des consommateurs qui n'ont pas été reversés, comme il se doit, en faveur du réemploi.»*

Des soutiens insuffisants

Même déception du côté des ressourceries: *«Certains éco-organismes se montrent bien trop avares dans leurs aides,* déplore Cyrille Berge, coprésident du Réseau national des ressourceries et recycleries. *Ce qu'ils nous versent ne suffit absolument pas à financer le travail de collecte, de tri, éventuellement de réparation, de mise en rayon et de vente. Cela défraie à peine le temps passé à documenter la traçabilité des objets, nécessaire pour toucher ces aides.»* Le réemploi est pourtant censé être une priorité, *«mais lorsque nous, associations, négocions ces soutiens en nous confrontant aux représentants des industriels, c'est David contre Goliath»,* assure Cyrille Berge.

7 Les ambiguïtés DU MODÈLE REP

Ce soutien trop timide au réemploi s'explique très simplement: il coûte de l'argent, et les «metteurs en marché», adhérents des éco-organismes, ne sont guère prompts à ouvrir leur portefeuille. Plus largement, le système actuel – des filières REP chapeautées par des éco-organismes, autrement dit une mission de service public confiée à des entreprises privées – provoque des mécontentements de toutes parts. De fait, la priorité officielle, à savoir produire moins de déchets, donc moins consommer, va à l'encontre de leur business.

Quant au recyclage, il alourdit leurs charges. En effet, les subventions aux collectivités, calculées notamment selon le tonnage de déchets, sont plus élevées quand ces derniers sont recyclés que lorsqu'ils partent en incinération. *«On a donné aux éco-organismes un pouvoir considérable. Or, ils représentent les metteurs en marché, ceux qui paient d'autant plus que les volumes recyclés sont plus importants»,* appuie un acteur du secteur. Dès lors, ces structures ont-elles vraiment intérêt à ce que le recyclage se développe? *«Aujourd'hui, elles font la pluie et le beau temps, mais leur vision est parcellaire,* poursuit ce spécialiste. *De notre côté, nous avons besoin de visibilité pour investir et pour que notre activité puisse progresser.»*

L'État a bien fixé des objectifs chiffrés de collecte, de recyclage et de réemploi pour chaque filière REP mais, jusqu'ici, aucune sanction n'a été appliquée s'ils n'étaient pas atteints. Depuis 2020, la loi en prévoit, l'outil est là. Encore faut-il que le gouvernement s'en serve en cas de besoin… *«Cette idée complètement folle selon laquelle les metteurs en marché seraient à la manœuvre pourrait être envisagée si le gouvernement tenait fermement les rênes, avec des cahiers des charges très précis et des sanctions dissuasives,* conclut Nicolas Garnier, d'Amorce. *Mais, dans l'état actuel des choses, ce sont leurs intérêts qui priment, dans le cadre d'une espèce de délégation molle à des acteurs privés dont nous constatons chaque jour la capacité de lobbying phénoménale.»* ◆

(1) De nombreuses collectivités plaident cependant pour que les déchetteries publiques n'aient pas obligation d'accueillir les rebuts du bâtiment, et qu'ils soient retournés chez les distributeurs de fournitures ou vers des centres de tri spécialisés.

Nos placards débordent de vieux téléphones et autres équipements électriques et électroniques qui pourraient être revalorisés.

À nous de jouer

Soyons écoresponsables !

La fin de vie des objets que nous achetons dépend avant tout de nous. Voici des clés pour s'en débarrasser en limitant les dégâts.

En priorité, assurer une seconde vie

Si l'objet est encore utilisable, on peut opter pour les structures de l'économie sociale et solidaire qui le revendront à bas prix, éventuellement après l'avoir remis en état. Après le pionnier Emmaüs, nombre d'associations ont essaimé sur tout le territoire, proposant le même type de service, notamment les ressourceries. La collecte à domicile est parfois réservée aux volumes les plus importants, ou assurée contre une petite rémunération. À première vue surprenants, ces choix sont souvent dus au manque de main-d'œuvre (en particulier en personnel détenteur du permis poids lourds) et au budget très serré de ces structures, quand les collectes coûtent cher, surtout en temps et en carburant. Les déchetteries sont désormais obligées de disposer d'un espace de réemploi; ce que vous y déposez est destiné à ce type d'association. On peut aussi donner directement à un particulier. Attention: lorsque l'objet est majoritairement constitué de métaux (appareils électroménagers, matériels de sport…), les personnes qui répondent à l'annonce ne sont pas toujours intéressées à titre personnel. Parfois, elles participent à un trafic de déchets.

L. LECARPENTIER/REA

LES SITES

 # Ressourceries.info
La plateforme regroupe 230 structures, ce qui n'est pas l'intégralité ; la mairie ou votre voisinage peuvent aussi vous renseigner.

 # Emmaus-france.org/donner

Dons directs :
 # Donnons.org
 # Toutdonner.com
 # Geev.com

À défaut, jeter utile

Tout ce qui ne fait pas partie des déchets quotidiens n'est, en principe, pas destiné à la poubelle qui contient le tout-venant. Pour les encombrants, c'est évident, mais cela concerne aussi de nombreux autres objets: ampoules et piles, petits appareils électriques, produits chimiques (comme la peinture), vaisselle cassée, casseroles et poêles usagées, etc. Pour les encombrants, on peut contacter le service public dédié. Dans tous les autres cas ici cités, la destination doit être la déchetterie. Malheureusement, la solution ne coule pas toujours de source dans les grandes villes. L'exemple à suivre: celui de la mairie de Paris, qui propose des «mini-déchetteries ambulantes», présentes en des lieux précis sur certains créneaux horaires. Les magasins ont aussi leur rôle à jouer (lire l'encadré p. 18). Tentez votre chance, même si le respect de la loi est à géométrie variable. Certains, de façon volontaire, proposent des bacs réservés à divers articles (cartouches d'encre ou filtrantes, produits d'hygiène…). Ecosystem expérimente, pour sa part, un dispositif très pertinent en Île-de-France, à Cannes et à Nice (06): l'opération «Je donne mon électroménager». La collecte se fait à domicile, sans que les particuliers aient à descendre l'appareil dans la rue (Jedonnemonelectromenager.fr): un confort pour le donneur et une porte ouverte au réemploi. Alors que les manipulations successives par le propriétaire puis le service des encombrants sont souvent peu précautionneuses, on s'efforce ici de préserver les appareils, immédiatement envoyés dans un centre de diagnostic pour une éventuelle revente par les entreprises de l'économie sociale et solidaire.

LES SITES DES POINTS DE COLLECTE

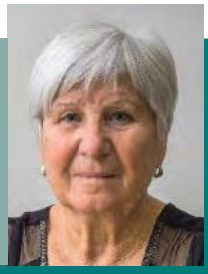
Des appareils électriques et électroniques (dont les ampoules) :
 # Ecosystem.eco

Des meubles, jouets, articles de bricolage et jardinage :
 # Ecomaison.com/trouvez-ou-donner-reparer-recycler

Des téléphones :
 # Jedonnemontelephone.fr

Des piles :
 # www.jerecyclemespiles.com

ILS L'ONT VÉCU



ÉLISABETH PELLEGRINO a payé deux fois sa voiture : à un aigrefin puis au concessionnaire… Grâce, notamment, à une assurance, elle devrait récupérer une partie des fonds détournés.

ARNAQUE BANCAIRE
Double paiement

Pour recevoir un règlement, une entreprise adresse à son client un relevé d'identité bancaire (RIB) par courriel. Si un pirate intercepte le message, il remplace ce RIB par le sien. Et encaisse l'argent.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

La messagerie d'Élisabeth Pellegrino a été piratée par un escroc. Ce dernier n'a eu qu'à attendre l'occasion favorable…

F. HENRY/REA

Elle a payé deux fois son véhicule, un Dacia Duster… Heureusement, elle devrait récupérer une belle partie de la somme détournée par l'escroc qui l'a piégée. Remontons à l'automne 2022: Élisabeth Pellegrino, qui vit à Varces (38), se rend à la concession Renault d'Échirolles (38) pour acheter sa voiture. «*J'ai réglé un acompte par chèque de 2 000 €,* raconte l'ex-enseignante en maisons d'arrêt. *Le montant restant, soit 21 300 €, devait être versé à la livraison du SUV, prévue pour mars 2023.*» Un délai largement raccourci; le garage lui indique en effet que l'auto sera disponible dès la mi-janvier. «*Dans cette perspective, la secrétaire m'a demandé de lui envoyer un justificatif de domicile par e-mail, afin d'établir la carte grise,* poursuit Élisabeth. *Mais il ne lui est jamais parvenu.*»Elle va bientôt savoir pourquoi.

Messagerie piratée

Peu après, nouvelle sollicitation du concessionnaire qui a réceptionné son Duster, qui réclame le solde. Un relevé d'identité bancaire (RIB) est adressé par courriel à la cliente. Elle se rend à La Banque postale où elle détient un compte et demande le virement. Une conseillère effectue l'opération de façon presque automatique, sans aucune vérification… Pour Élisabeth, il ne reste plus qu'à aller chercher sa voiture. Nous sommes le 17 janvier 2023. Ce jour-là, la retraitée tombe de l'armoire. «*À mon arrivée à la concession, le vendeur m'annonce qu'il n'a pas reçu la somme due. Je lui montre alors une copie du RIB qui m'a été expédié. Il est surpris: il ne s'agit pas de celui de sa société… Je dois me rendre à l'évidence, un escroc a piraté ma messagerie, détourné l'e-mail du garage et a remplacé son RIB par le sien.*» Élisabeth n'a pas d'autre choix que transférer à nouveau les fonds réclamés – sur le bon compte ! – afin de prendre possession de son Duster, qu'elle vient de régler deux fois.

Dépôt de plainte

L'ancienne enseignante se précipite à la gendarmerie. «*Le gendarme qui a recueilli ma plainte a été très à l'écoute,* enchaîne-t-elle. *Cependant, il m'a fait comprendre qu'il y avait peu de chances de récupérer mon argent. Le montant du virement avait vraisemblablement transité sur un compte Nickel puis été envoyé à l'étranger. En examinant le duplicata du RIB contrefait, il a détecté quelques incohérences. Selon lui, c'était un faux grossier. Le courrier à en-tête sur lequel ce RIB était reproduit domiciliait la concession Renault à Saint-Martin-d'Hères (38), alors que j'étais en contact avec celle d'Échirolles. Il aurait fallu*

Le faux était grossier. Avec un peu de vigilance, il aurait pu être détecté

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
@UFCquechoisir

Combative, Élisabeth a décidé de faire aussi appel au médiateur de La Banque postale, afin d'obtenir un remboursement plus complet.

effectivement que je sois vigilante. J'aurais aussi dû être alertée par le fait que le garage n'avait jamais reçu, dans sa boîte e-mail, le justificatif de domicile exigé afin d'établir le certificat d'immatriculation. Et pour cause, puisque mon adresse avait été détournée par le malfrat.» Bien sûr, cette fidèle lectrice de *Que Choisir* avertit sa banque. Elle lui signale la fraude dont elle a été victime et lui demande comment elle pourrait être remboursée. Sa chargée de clientèle ne réagit pas. Le 6 février, Élisabeth reçoit toutefois une lettre de La Banque postale l'informant qu'elle ne sera pas indemnisée, mais qu'elle peut se rapprocher du médiateur «maison» si elle n'est pas d'accord avec cette décision. Ce qu'elle fait.

L'assurance entre en jeu

À ce stade, notre retraitée sort sa dernière carte: l'assurance antifraude Alliatys plus, commercialisée par La Banque postale, qu'elle a souscrite il y a des années. Elle précise: *«Je m'en étais déjà servi à la suite de la perte de mon passeport. Elle avait bien fonctionné.»* Le retour ne tarde pas. L'assureur propose de la dédommager à hauteur de 15 000 €, le plafond prévu au contrat, moins 300 € de frais de dossier. Sa cliente dispose de deux ans pour accepter. Dans cette éventualité, elle est obligée *«de se désister de tous ses droits et actions et de renoncer à tout recours juridique contre la banque». «Alliatys m'a demandé de lui adresser un RIB afin de me virer la somme. Cocasse au regard de ma mésaventure!»,* relève Élisabeth.
Avant d'accepter cette proposition, elle veut néanmoins connaître l'avis du médiateur de La Banque postale qu'elle a sollicité en parallèle. Il lui parvient dans les semaines qui suivent sa saisine: l'arbitre recommande que son établissement rembourse un quart du montant piraté, soit environ 5 300 €.
Notre témoin pense que cette somme pourrait se cumuler avec l'indemnisation d'Alliatys. Elle temporise, La Banque postale s'étant engagée à trancher avant la fin de l'année 2023. Ce n'était pas le cas lorsque nous avons rencontré Élisabeth et son mari dans sa maison iséroise, avant Noël. *«Nous devons partir tout janvier à l'étranger,* confie-t-elle. *On verra à notre retour.»* Mais les choses vont s'accélérer. Un peu avant son départ, elle nous apprend qu'elle a finalement accepté l'offre de l'assureur. Puis, alors que nous bouclions cet article, Élisabeth nous livre cette information depuis son lieu de villégiature : *«La Banque postale m'a viré la somme préconisée par son médiateur, sans me prévenir.»* Elle n'a plus qu'à attendre le virement d'Alliatys… et a conscience qu'elle s'en sort bien. Sur les 21 300 € frauduleusement débités «seuls» 1 700 € ne seront pas récupérés ! ◆

Agir plutôt que réagir

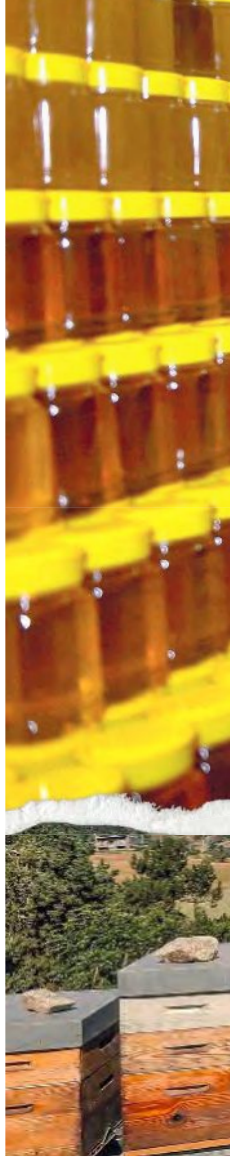
Avant de régler un achat ou un service via un RIB, quelques précautions s'imposent. En cas de fraude, les recours restent très incertains.

Quelles vérifications ?

> **Essayez** d'obtenir au préalable les coordonnées bancaires directement de la main du professionnel que vous devez payer.
> **Vérifiez** que l'adresse mail de l'expéditeur (en passant le pointeur de votre souris sur son nom) est identique à celle utilisée lors de précédents échanges, ou faites-la vous confirmer par votre créancier.
> **Soyez vigilant** sur les coordonnées du RIB. Pour une banque française, l'Iban commence systématiquement par FR.

Quels recours ?

En cas d'arnaque, les chances d'obtenir un remboursement auprès de votre établissement bancaire sont incertaines. La raison ? Vous êtes à l'initiative du virement et, sauf exception (virement différé ou permanent), l'opération est irrévocable. Elle ne peut pas être annulée par votre banque. De plus, la réglementation dispose que si les coordonnées fournies par l'émetteur de la transaction sont inexactes ou liées à une erreur, ni la banque qui envoie le virement ni celle qui le reçoit ne sont responsables. L'une ou l'autre n'ont pas à vérifier l'adéquation entre le nom mentionné sur le RIB et le détenteur du compte (arrêt de la Cour de cassation, ch. com., du 24/01/2018, nº 16-22336). Signalez cependant tout virement frauduleux à votre agence. Dès lors qu'elle en est informée, elle doit tenter de récupérer les fonds. Dans le cas où cela se solde par un échec, elle est tenue de réclamer à la banque du bénéficiaire tous les renseignements utiles en sa possession et de vous les transmettre – mais uniquement si vous les demandez ! Ces éléments pourront vous servir si l'auteur du faux RIB est poursuivi en justice (assez improbable) à la suite d'une plainte déposée au commissariat ou à la gendarmerie, ou directement auprès du procureur de la République.



MIELS

La production nationale boudée

Face à des industriels et à des supermarchés privilégiant les miels importés, les apiculteurs français n'arrivent plus à vendre le leur. Pour les soutenir, vérifiez la provenance indiquée sur les étiquettes des pots en rayon.

— Par **IVAN LOGVENOFF**

Lorsque les mauvaises conditions météorologiques, le dérèglement climatique, les frelons asiatiques ou les pesticides ne perturbent pas la collecte de miel, c'est au tour des industriels et des distributeurs de mettre à mal l'apiculture française. Fin novembre 2023, Manuel Roger a donc fait le déplacement depuis l'Indre pour crier sa colère auprès du ministère de l'Agriculture. Le plus souvent, à cette époque, il a déjà vendu les trois quarts des 65 tonnes fournies par les butineuses de ses 1 200 ruches. Mais cette année, il n'en a écoulé que 4 tonnes. *« La banque m'a averti: "Une seule fois" »,* soupire-t-il. Il est loin d'être le seul à tirer la sonnette d'alarme.

Manuel vend son miel en fûts à des conditionneurs. Ces professionnels le lui achètent d'habitude au mois de septembre ou d'octobre avant de le proposer en pots aux supermarchés. Cependant, cette année, pour la première fois depuis 20 ans, tous ces négociants en gros indiquent qu'ils disposent de suffisamment de stocks. Les entrepôts débordent. Manuel Roger n'a pourtant pas d'autre choix que de trouver d'urgence des débouchés, afin de rembourser tous les frais engagés durant la saison de production et de payer ses six salariés. *« Des signaux montrent que ces difficultés touchent aussi les apiculteurs en circuit court [vente directe sur Internet ou à la ferme, marchés…] »,* prévient Cécile Ferrus, coordinatrice de l'observatoire technico-économique de l'Institut technique et scientifique de l'abeille et de la pollinisation (Itsap). Comment en est-on arrivé là, alors que les Français consomment 45 000 tonnes de miel par an en moyenne ?

Le miel produit en France part avec un handicap : il est plus cher que celui des pays concurrents

Les prémices de la crise dateraient de 2022, mais la situation s'est aggravée récemment. *« Les conditionneurs ont prévenu par courrier les apiculteurs qu'ils ne pourraient pas acheter leur miel avant le début de l'année 2024, au mieux »,* déplore Frank Alétru, président du Syndicat national de l'apiculture (SNA), l'une des principales organisations professionnelles de la filière. Selon lui et nombre de spécialistes du secteur, un contexte particulier explique le phénomène. En 2022 et 2023, de bonnes récoltes ont donné beaucoup de miel (estimées à respectivement 30 600 et 33 900 tonnes). Toutefois, le marché français, tendu par une forte inflation et abreuvé par des produits d'importation à bas coûts, peine à absorber tous les volumes. *« Les grandes surfaces recherchent le premier prix, ouvrant ainsi la porte à des miels étrangers frauduleux. Or, ce ne sont pas les abeilles chinoises qui viendront polliniser la campagne française »,* s'insurge-t-il.

La Chine, premier fournisseur

Parmi les coupables pointés du doigt par les exploitants apicoles: les conditionneurs. Installé près de Pau, en Pyrénées-Atlantiques, le plus gros d'entre eux s'appelle Famille Michaud. Le groupe, leader mondial de la distribution de miel, commercialise ses pots sous plusieurs marques, dont Lune de miel que l'on retrouve en rayon un peu partout.

Le miel chinois, bon marché, n'est pas toujours d'une qualité irréprochable...

Les apiculteurs français contribuent à la préservation de la biodiversité.

XINHUA/REA ; P. MERIMEE/REA

« Bien que nous ayons acquis exactement la même quantité de miel français cette année, nous continuons à recevoir des offres, parce qu'il y en a encore », assure Bernard Saubot, directeur des chaînes d'approvisionnement et du développement apicole au sein de l'entreprise. Le prix payé aux apiculteurs, reconnaît-il, a, par contre, chuté de 15 à 20 % sur un an, et s'approche de 4 €/kg. Néanmoins, *« nous n'achetons aucun miel en Chine »,* se défend-il.

D'après l'Itsap, ce pays serait pourtant devenu le premier fournisseur de miel étranger de l'Hexagone. Alors que les importations ont atteint le niveau record de 35 500 tonnes en 2022, soit plus que la production nationale, 20 % viennent de l'empire du Milieu, devant l'Espagne, l'Ukraine et l'Allemagne, avec respectivement 17, 16 et 8 %. *« Un miel acheté en Espagne, une des plaques tournantes du commerce apicole, peut être issu d'ailleurs, mais vérifier chimiquement son origine s'avère coûteux »,* remarque Cécile Ferrus.

Une chose est certaine, la majorité de ces miels transitent bien par les conditionneurs avant d'atterrir dans les linéaires des grandes surfaces. *« Tous les miels se valent; la provenance ne fait pas la qualité »,* affirme David Besacier, président du Syndicat français des miels (SFM), également >>>

ÉTIQUETAGE
L'Europe s'inspire de la France

Depuis un décret paru en avril 2022 – qui était réclamé par les apiculteurs et l'UFC-Que Choisir –, les conditionneurs français doivent spécifier toutes les origines géographiques des mélanges de miel sur les étiquettes. Cela ne concerne pas, pour l'heure, les industriels situés à l'étranger, qui se contentent d'indications de type « UE et non-UE ». Or, via leurs plateformes d'achat européennes, de nombreux distributeurs commercialisent en France, sous leur propre marque, des produits mis en pot ailleurs que sur notre territoire. Ces derniers échappent donc à l'obligation d'étiquetage précis. Un texte voté au Parlement européen à la mi-décembre 2023 pourrait mettre fin à cette distorsion de concurrence. Plébiscité par les apiculteurs, ce rapport sur la directive « petit-déjeuner » prévoit d'imposer la mention des pays de provenance par ordre décroissant, en écho aux réglementations française, espagnole et italienne.

>>> à la tête de la société Besacier, établie à Renaison (Loire). En revanche, l'origine influe sur le prix. Tandis que les produits chinois ou ukrainiens s'échangent sous les 3 €/kg, le miel tricolore coûterait, en moyenne, deux à trois fois plus cher.

Les indications du type « conditionné en France » ou les étiquettes tricolores ne garantissent pas toujours l'origine.

Les produits transformés, un débouché à développer

David Besacier souligne que la crise touche également les conditionneurs. Par exemple, à cause d'un recul des ventes de miel de 5 à 10 % sur 12 mois en supermarchés – une baisse qui s'élève à 12 % pour le miel issu de l'agriculture biologique –, le chiffre d'affaires de son entreprise a été amputé de 20 %. *« Dans le cadre du "panier anti-inflation", les distributeurs ont fait la promotion de leurs propres miels, qui sont parfois mis en pot ailleurs en Europe »,* précise David Besacier. Et, dans ce cas, rappelle-t-il, ils ne sont pas soumis à la réglementation française en matière d'étiquetage (lire l'encadré p. 25). De plus, parmi les denrées alimentaires présentées dans ces paniers figurent des pâtes à tartiner et des confitures, deux alternatives au miel, qui affichent des prix bien plus attractifs. Selon les divers sites internet que nous avons consultés, le miel de conditionneur vaut deux fois plus cher au kilo que le Nutella, et quatre fois plus cher que les confitures d'entrée de gamme.

On ne met pas du miel que sur les tartines. Il entre également dans la composition de nombreux produits transformés, tels que les gâteaux ou les céréales du petit-déjeuner, et même dans celle des soins cosmétiques. En 2022, les industriels de l'agroalimentaire en ont acheté environ 5 000 tonnes, d'origine surtout étrangère. L'interprofession apicole InterApi voit ici un débouché à développer. *« Nous envisageons de créer un label dédié au miel français, qui pourrait permettre aux transformateurs de valoriser leurs engagements »,* confie Éric Lelong, le président d'InterApi. Car l'utilisation d'un miel tricolore, insiste-t-il, *« participe à la préservation de l'environnement, à travers le développement de la pollinisation et de la biodiversité ».*

Pour être sûr de la provenance, mieux vaut privilégier les circuits courts

De trop nombreuses fraudes

Les miels se valent-ils vraiment tous, ainsi que l'estiment les conditionneurs et certains apiculteurs ? Deux rapports sur les fraudes récemment publiés n'épargnent en tout cas aucune provenance. Une étude menée en 2023 par la Commission européenne a montré que pas moins de 46 % des produits importés présentaient des adultérations, avec des ajouts de sucre ou de sirop de glucose, alors que le miel doit être pur, sans aucune adjonction d'une quelconque substance. Une fraude qui concernait jusqu'à 77 % des échantillons issus de Chine.

Toutefois, les miels se revendiquant français ne seraient pas forcément plus vertueux. Une autre enquête, menée en 2019 par les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), avait identifié des non-conformités sur pas moins de 43 % des références analysées. Utilisation non justifiée de drapeaux bleu-blanc-rouge ou de cartes de France, présence de mentions abusives telles que « 100 % naturel », dénomination incorrecte : la plupart d'entre elles étaient liées à des problèmes d'étiquetage. Avaient également été dévoilés plusieurs cas d'allégations mensongères d'une origine française, à l'instar de ce miel de thym qui arborait un drapeau tricolore mais contenait en réalité du miel espagnol. L'enquête avait même permis de lancer une action en justice contre des opérateurs ayant francisé plusieurs milliers de tonnes de miels chinois. *« Ce que l'on demande, c'est que les peines soient plus sévères dans ces affaires-là »,* déclare l'apiculteur Frank Alétru, du SNA. Acheter son miel en circuit court à un apiculteur reste, à son avis, le meilleur moyen d'obtenir des garanties sur sa provenance. *« N'hésitez pas à consulter les annuaires des syndicats apicoles et à aller à la rencontre des producteurs »,* encourage le responsable syndical. Les exploitants bios, ajoute-t-il, sont enregistrés sur le site internet de l'Agence bio, et les consommateurs peuvent vérifier la liste des activités dans les certificats rendus publics. Si vous faites vos courses en grande surface, attention à ne pas vous laisser berner par des indications de type « conditionné en France ». Elles n'assurent en rien l'origine du contenu. Quant au miel mis en pot dans l'Hexagone, mieux vaut examiner l'emballage afin de savoir d'où il vient. ◆

M. GILE/SIPA

TRAFIC DE DÉCHETS
Un procès hors norme

Le tribunal correctionnel de Lille s'est penché sur un juteux trafic de déchets transfrontalier. Une affaire qui devrait faire date.

— Par **FABRICE POULIQUEN**

C'est un procès inédit qui s'est déroulé, fin décembre 2023, devant le tribunal correctionnel de Lille (59). *«On est là pour juger une forme de criminalité nouvelle, venue chercher un marché bien juteux et peu pris en compte encore par la justice»,* déclare la procureure de la République, Émilie Julien. Pendant une semaine, l'instance s'est penchée sur un trafic illégal de déchets entre la Belgique et la France, de décembre 2019 à juin 2021. Sur le banc des accusés, cinq membres de la famille Demeter, dont Johnny, qui est présenté comme le cerveau du réseau. Si l'on ajoute les intermédiaires et les relais sur le terrain, neuf hommes ont comparu au total.

Ordures ménagères, textiles, gravats… les déchets provenaient de la région d'Anvers, où des entreprises de recyclage sous-traitaient le surplus qu'elles ne pouvaient gérer. Jusque-là, rien d'illicite. Les suspects étaient payés pour récupérer ce trop-plein et le confier à d'autres centres de traitement. En France donc, où la bande s'est d'abord tournée vers Veolia et Suez. Mais les transferts se faisaient au mépris de la réglementation, et Johnny mentait sur tout: la nature des détritus, les tonnages, les sociétés qu'il disait diriger. Des coquilles vides. Et, quand Suez et Veolia ont voulu se faire payer et flairé l'escroquerie, les prévenus se sont volatilisés.

Une première en France

Les malfrats ont alors déniché des terrains où se débarrasser des déchets ni vu ni connu. D'abord dans le Grand Est, où la police a dénombré 10 sites de dépôts sauvages, puis dans les Hauts-de-France, lorsque l'étau s'est resserré. En deux ans et demi, 10 000 tonnes d'immondices ont passé illégalement la frontière, pour un préjudice estimé à plus de 1,5 million d'euros. Pas rien, selon Émilie Julien, qui a peu goûté *«la légèreté»* des débats. *«Comme si on ne parlait que de poubelles et que ce n'était pas si grave»,* tonne-t-elle. La magistrate rappelle qu'à l'échelle de l'Union européenne, le trafic de déchets génère de 10 à 12 milliards d'euros par an – autant que celui de stupéfiants. Les voyous n'hésitent pas à y plonger vu que les sanctions sont moins lourdes.

Cette affaire est l'occasion de montrer le contraire. L'instruction a été menée par une juridiction interrégionale spécialisée (Jirs), compétente en matière de grande criminalité. Une première en France, insiste Émilie Julien, pour qui ce procès devra faire jurisprudence. Elle a requis des peines de 18 mois à 6 ans d'emprisonnement et des amendes atteignant 50 000 €. Le délibéré a été renvoyé au 30 janvier.

Des réquisitions *«hors sol»,* fustige Quentin Lebas, l'avocat de Johnny, qui invite à ne pas accabler son client. D'autant qu'il y a des absents à ce procès, pointe-t-il. En particulier, Snoeys, la société de recyclage belge d'où était issue une grande partie des ordures. *«Quand elle paye 108 € la tonne de déchets récupérée, un prix inférieur à ce que coûte son recyclage dans la filière légale [de l'ordre de 130 €], peut-elle ignorer ce que ça implique ?»,* s'interroge-t-il.

Qui réglera la facture ?

De fait, l'enjeu du procès est aussi de savoir qui remboursera les 1,5 million d'euros engagés afin de réhabiliter les sites pollués. A priori pas les prévenus, qui disent ne plus rien posséder. Une procédure judiciaire pour négligence a également été lancée côté belge. Elle cible les producteurs de déchets. *«Mais en attendant, les autorités belges et françaises se regardent en chiens de faïence»,* regrette Muriel Rueff, avocate de France Nature Environnement, l'une des parties civiles. Au grand dam des habitants de Rédange, où 240 tonnes de détritus ont été déversées. C'est le seul endroit qui n'a pas encore été décontaminé. Les devis frôlent les 150 000 €, une somme que ce village de Moselle ne peut débourser. ◆

10 000 tonnes d'ordures ont été déversées illégalement en France, pour un préjudice estimé à 1,5 million d'euros.

JC VERHAEGEN/AFP

BILLETS DE SPECTACLES

Tout le monde veut vendre sa place

Bien souvent, les personnes qui ne peuvent pas se rendre à un événement ne disposent d'aucune solution légale pour céder leurs billets. Ce manque, dû aux réticences des producteurs et distributeurs, favorise la fraude. — Par **MORGAN BOURVEN**

En juillet 2023, le site du Palais des congrès de Paris a mis en vente les billets pour le concert NieR: Orchestra, du compositeur japonais Keiichi Okabe, prévu le 23 février 2024. L'événement a affiché complet en quelques minutes. Six mois plus tard, détenteur d'une place et apprenant que je ne pourrai pas m'y rendre, je décide de la revendre. Malheureusement, il n'existe pas de bourse ad hoc officielle. J'ai donc le choix entre laisser mon siège vide (et perdre 109,90 €), chercher une personne intéressée dans mon entourage et publier une petite annonce en ligne. Sur Leboncoin, mon entrée a trouvé preneur en moins d'une heure, auprès d'un fan ravi d'en dénicher une après des semaines de quête. Le jeune homme a payé le ticket alors qu'il n'avait aucune garantie qu'il ne s'agisse pas d'un faux, ou que je ne l'aie pas revendu plusieurs fois. Il a eu de la chance: non seulement je suis honnête, mais en plus je ne lui ai facturé que le prix d'achat, alors que rien ne m'empêchait de profiter de la pénurie pour spéculer.

Peu de plateformes sécurisées

« C'est dommage, car nous venons justement de signer un partenariat avec Viparis, qui gère le Palais des congrès, afin de mettre en place un outil de revente sécurisé d'ici à quelques semaines », s'amuse Maxime Lignel, cofondateur de Reelax Tickets, en entendant cette anecdote. Sa start-up rennaise travaille avec les organisateurs d'événements afin de sécuriser l'achat et la revente de billets.

Lorsqu'une place est proposée sur la plateforme, Reelax vérifie sa validité avant de la commercialiser. Dès qu'elle est acquise, le ticket original est désactivé et un sésame au nom du nouvel acheteur, généré. *« Pour que cela fonctionne, les organisateurs doivent nous procurer un accès à leurs bases de données, afin que nous prenions connaissance du prix d'achat du billet – il sera alors impossible de le vendre plus cher – et puissions le désactiver. Sans quoi, un individu mal intentionné aurait la possibilité de le revendre facilement plusieurs fois »,* explique le professionnel.

Le site Reelax Tickets n'est pas distributeur de places de spectacles, il se contente de la revente. Pour ceux qui éditent les billets – les vendeurs primaires –, offrir à leurs clients le moyen de les rétrocéder est encore plus aisé, puisqu'ils disposent déjà de toutes les informations. Il leur suffit de désactiver le ticket dans leurs fichiers et d'en créer un nouveau. *« Cela représente moins d'un mois de développement informatique, c'est très simple à mettre en œuvre »,* assure Alban de Montmarin, fondateur et président de Placeminute.com, qui a été le premier à proposer ce service. Pour lui, *« toutes les billetteries primaires devraient avoir leur système de revente. Un site comme Reelax ne devrait pas avoir besoin d'exister, et les gens ne devraient pas avoir à acheter en dehors des réseaux légaux ».*

Un marché de niche

À l'instar de Placeminute, quelques billetteries comme Dice ou Shotgun permettent à leurs clients de céder leurs

SITES FRAUDULEUX Viagogo enfin contré par

Malgré les alertes répétées de *Que Choisir* et des producteurs, les sites de vente de billets au marché noir ont fait des milliers de victimes en proposant des places, parfois fausses, pour des événements complets, à des tarifs astronomiques. Viagogo, symbole de ces dérives, a longtemps résisté aux actions intentées en France, car il est situé dans l'État américain du Delaware. Afin de lui couper l'herbe sous le pied, le syndicat national du spectacle musical et de variété (Prodiss) a changé d'angle d'attaque et poursuivi Google en justice dans le but de lui interdire d'accepter des publicités pour des sites n'ayant pas l'autorisation de vendre des tickets. Sa victoire judiciaire, en avril 2023, s'est traduite par un tarissement des témoignages reçus à *Que Choisir.*

Techniquement, un service de revente est très simple à créer pour les billetteries, mais le marché reste souvent trop petit.

billets en cas d'imprévu. Les géants du marché, Eventim et Ticketmaster, disposent également de solutions pour le faire, même s'ils ne les activent que très rarement. Mais alors, pourquoi ce service, apparemment si facile à déployer, n'est-il pas généralisé à tous les événements et à tous les sites de billetterie ? *« Parce que le marché est microscopique*, répond Alban de Montmarin. *Si beaucoup de gens veulent revendre, seulement peu achètent. Pour qu'un billet de seconde main trouve preneur, il faut d'abord que l'événement soit complet, ce qui n'est pas le cas de la plupart d'entre eux. »*

De fait, sur les 8 millions de billets écoulés par Placeminute.com en 13 ans, à peine 7 800 provenaient de la revente. Résultat ? *« Les organisateurs, les distributeurs, tout le monde s'en fiche »*, regrette le spécialiste. Qui appelle donc tous les artistes et les producteurs à *« mettre la pression »* sur chaque billetterie afin qu'elle fournisse systématiquement un service de revente.

En France, seul le producteur d'un spectacle peut commercialiser des billets ou mandater des partenaires pour s'en charger. Une loi de mars 2012, visant notamment les sites de second marché frauduleux comme Viagogo, a instauré des sanctions aux plateformes qui en distribuent sans autorisation. *« Sauf qu'il est très difficile d'obtenir l'accord des producteurs. J'ai lancé une campagne de rapprochement… et je n'ai reçu aucune réponse, ni même des critères objectifs d'obtention de cet accord »*, déplore Cyril Benhamou, fondateur de Passetonbillet.fr. Ayant d'abord cantonné son site aux tickets de train, il l'a ouvert à ceux de concert début 2023. Le Prodiss, le syndicat des producteurs, lui a rapidement envoyé une mise en demeure d'arrêter cette activité interdite. *« La sévérité de la loi – qui n'est plus adaptée aux usages du marché – et l'absence de réponse des organisateurs renforcent le développement des plateformes que le législateur n'arrive pas à réprimer*, dénonce l'entrepreneur. *En septembre, il y avait 900 billets de concert sur mon site. Si je refuse ces offres, les acheteurs iront les proposer sur Leboncoin ou Facebook, alors que c'est beaucoup moins sécurisé. »* Comme je l'ai fait avec mon billet de NieR: Orchestra… ◆

les acteurs du spectacle

« Nous avons de très bons retours sur les effets de cette décision », se félicite Me Stéphanie Foulgoc, cofondatrice de Next avocats, qui accompagne le Prodiss.

Des comparateurs bidon

« Le processus de recherche de billets sur Internet a été assaini, car les premiers résultats affichés sont désormais légitimes », poursuit l'avocate.

Elle met toutefois en garde : *« Il semble que l'argent que ces sites dépensaient dans la publicité sur Google leur serve aujourd'hui à rémunérer des comparateurs en ligne de prix des billets, afin d'apparaître dans leurs listes. »*

Un tour de passe-passe. Les tarifs étant définis par les producteurs et identiques sur toutes les billetteries, ces comparateurs n'ont aucune raison d'être.

L. WALLENDORFF/REA ; M. JEGAT/LE PROGRES-MAXPPP

SUBSTANCES CHIMIQUES, PESTICIDES...
Sale temps pour la santé et

Des pesticides réautorisés, une réforme de la réglementation sur les produits chimiques à l'arrêt... l'année 2023 s'est achevée sur une régression des mesures de protection de la santé et de l'environnement, en France comme en Europe.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Gueule de bois pour les défenseurs de l'environnement et de la santé… La fin de l'année 2023 a été marquée par une succession de mauvaises nouvelles. En novembre, la Commission européenne a réautorisé le glyphosate pour une durée de 10 ans – jusqu'à présent, il était renouvelé par tranches de 5 ans. Nouveau coup dur quelques jours plus tard: à la surprise générale, le Parlement européen a rejeté le règlement SUR, qui prévoyait de diminuer massivement l'emploi des produits phytosanitaires. Cette même assemblée avait pourtant décrété, en 2019, *« l'urgence climatique »*, puis voté, en 2020, en faveur du Pacte vert pour l'Europe. Cet ambitieux plan de transition écologique visait à limiter les émissions de gaz à effet de serre et à réduire les sources de pollution. Mais sur les 75 textes de loi prévus, seuls une trentaine d'entre eux ont été actés à ce jour, et divers amendements en ont largement affaibli certains.

Protéger les consommateurs ne semble plus la priorité

Le Parlement européen représente désormais un obstacle, alors qu'il s'agissait auparavant de la plus volontariste des trois institutions de l'Union (avec la Commission et le Conseil) sur ces problématiques. Divers secteurs industriels – l'agro-industrie, la plasturgie, etc. –, hostiles à toute entrave à leurs activités, ont mené un lobbying intense, et efficace, auprès des élus du Parti populaire européen (le PPE, groupe parlementaire de la droite conservatrice, auquel appartiennent Les Républicains). Ce dernier, avec l'appui de l'extrême droite, a fait dérailler le train législatif du Pacte vert. Ces échecs s'ajoutent à d'autres reculs. Ainsi, la réforme de la réglementation Reach, lancée dans le sillage du Pacte vert, est en panne. Or, celle-ci sert à faire le ménage parmi les centaines de milliers de substances chimiques qui nous entourent. Parmi les progrès attendus, la possibilité d'interdire d'un bloc des familles de composés nocifs, comme les PFAS ou les bisphénols. Cette refonte devait être bouclée fin 2022; elle a été reportée à fin 2023, avant de disparaître du calendrier européen. Un *« cadeau à la CDU »* (parti allemand conservateur, membre du PPE) offert par la présidente de la Commission, l'Allemande Ursula von der Leyen, juge Pascal Canfin, eurodéputé (Renew) à

PESTICIDES, BISPHÉNOLS, NUTRI-SCORE...
Sur beaucoup de dossiers importants, les institutions européennes et les gouvernements ont pris des décisions qui laissent perplexe.

L. GRANDGUILLOT/REA ; M. GAILLARD/REA ; S. LAPEYRERE/HANS LUCAS-AFP

la nature

la tête de la commission environnement du Parlement: *«Von der Leyen a poursuivi l'agenda du Pacte vert malgré l'opposition croissante et quasi systématique de la CDU. Toutefois, elle a cédé sur Reach, je le regrette.»* Un retard injustifiable, alors que l'exposition aux pollutions diverses est responsable de *«plus de 10% des cas de cancer en Europe»*, selon l'Agence européenne pour l'environnement[1].

Concernant l'agriculture, les digues de protection autour des nouveaux OGM, dits NTG (pour nouvelles techniques génomiques), risquent de sauter. Certains ne seraient pas soumis à traçabilité, d'après le projet de révision de la réglementation présenté en juillet par Bruxelles. Dès lors, impossible de les évaluer, de les tracer et de les étiqueter en tant qu'OGM. Pascal Canfin n'est pas contre les NTG, mais il note *«des éléments inacceptables dans la proposition de la Commission»*, en particulier à propos des NTG résistants aux herbicides. *«C'est exactement le modèle des OGM, cela va à l'encontre de la volonté de circonscrire l'usage des pesticides»*, estime-t-il. Le Parlement devrait voter le texte en février.

Espérons qu'un débat sérieux aura lieu. Car l'irrationnel semble régner. *«De fausses informations ont été énoncées contre toutes les réglementations environnementales,* regrette Camille Perrin, chargée des questions alimentaires au Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc). *Par exemple, la loi de conservation de la nature ferait augmenter le prix des aliments, le Nutri-Score entraînerait davantage d'immigration provenant d'Afrique… Quelles que soient les études scientifiques présentées, elles n'ont apparemment aucun impact!»*

La succession des crises depuis quatre ans (covid, guerre en Ukraine, inflation) et la montée des populismes ont rendu la protection de l'environnement très impopulaire, et empêché l'Union de dérouler son Pacte vert comme prévu. La Commission n'a guère été aidée par les eurodéputés et les États membres, qui ont changé d'avis au gré des élections nationales. *Que Choisir* a déjà relaté les attaques incessantes contre le Nutri-Score de la part de fédérations de l'agroalimentaire et de plusieurs pays, l'Italie en tête. Les discours virulents contre le pictogramme ont contraint Bruxelles à temporiser, et le choix d'un affichage nutritionnel commun à l'Europe, prévu pour 2022 puis 2023, a fini au placard. Dommage que la France, pourtant à l'origine de cet indice, ne le défende que mollement. L'opposition des agriculteurs hexagonaux, au motif que le Nutri-Score note mal les fromages et les charcuteries, n'est sans doute pas innocente…

Un lobbying actif

Parallèlement, les lobbies sont montés au créneau. Le syndicat agricole FNSEA et son pendant européen, le Copa-Cogeca, ont brandi l'argument de la souveraineté alimentaire, afin d'éviter toute autre restriction des pesticides et des engrais. L'industrie chimique, elle, a mis en avant les nouvelles technologies nécessaires à la transition énergétique, pour échapper à des interdictions.

Heureusement, tout n'a pas été réduit à néant. *«Il y a eu des avancées, notamment sur l'énergie et la mobilité bas carbone»*, souligne Camille Perrin. Plusieurs projets ont été adoptés, à l'instar de celui sur la restauration de la nature, même s'ils ont souvent été édulcorés. *«Le bilan n'est pas complètement mauvais,* concède François Veillerette, porte-parole de l'association environnementale Générations futures. *De nombreuses dispositions sont néanmoins passées à la trappe, et le règlement SUR est en soins intensifs. Désormais, toutes les lois qui ne sont pas consensuelles auront du mal à passer.»*

Il est peu probable que d'autres mesures soient prises dans les mois à venir. La présidence von der Leyen touche à sa fin, et les travaux parlementaires s'achèveront d'ici à quelques semaines, avant la campagne des élections européennes de juin 2024. Il faudra attendre la prochaine mandature pour faire aboutir – ou pas – les textes en suspens. ◆

(1) «Beating cancer — the role of Europe's environment», 28 juin 2022.

Les prochaines élections européennes seront déterminantes

DE NOMBREUX RECULS…

Environnement

- **Glyphosate :** réautorisé pour 10 ans
- **Règlement SUR** (réduction des pesticides) : rejeté
- **Nouveaux OGM (projet) :** fin de l'étiquetage et de la traçabilité
- **Score environnemental des aliments (France) :** retardé

Substances chimiques

- **Renforcement de la réglementation Reach sur les produits chimiques :** reporté *sine die*
- **Interdiction des bisphénols et des PFAS** (per- et polyfluoroalkylés) : toujours en négociation

Alimentation

- **Nutri-Score :** reporté *sine die*
- **Systèmes alimentaires durables :** reporté *sine die*
- **Bien-être animal :** reporté *sine die*

… ET QUELQUES AVANCÉES

- **Loi sur la restauration de la nature :** votée de justesse, mais édulcorée
- **Réforme du CLP** (étiquetage des produits chimiques) : votée
- **Paquet législatif « Ajustement à l'objectif 55 [1] » :** adopté
- **Règlement européen contre la déforestation :** voté

(1) Réduction de 55% des émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2030.

JEUX OLYMPIQUES 2024

Les hôteliers ont la main lourde

Si l'on se doutait que les prix des hôtels augmenteraient à Paris pendant l'événement sportif planétaire, on n'imaginait pas que cela serait dans les proportions que révèle notre étude sur 80 établissements.

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

Des tarifs record ! Dans la perspective des Jeux olympiques (JO) de Paris, qui auront lieu l'été prochain (du 26 juillet au 11 août), les hôteliers locaux n'y vont pas avec le dos de la cuillère. Ils ont littéralement fait flamber leurs prix, comme l'établit notre enquête. Certes, on s'attendait à un très fort renchérissement par rapport à une période normale, mais sûrement pas de l'ampleur que montre le coup de sonde que nous avons réalisé.

Vers un nouveau *french bashing* ?

Avant d'aboutir à un tel constat, l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a relevé, les 20 et 21 décembre 2023, les prix des chambres doubles pour la nuit du 26 au 27 juillet, jour de la cérémonie d'ouverture. Celle-ci se déroulera hors stade, sur la Seine, au cœur de la capitale; une traversée longue de 6 kilomètres qui s'achèvera au Trocadéro. Nous avons ciblé, de manière aléatoire, 80 établissements situés à proximité du parcours. Il s'agit surtout de trois et quatre-étoiles. Nous avons comparé les tarifs annoncés avec ceux indiqués 15 jours plus tôt, pour la nuit du 12 au 13 juillet. À l'arrivée, voici les principaux chiffres qu'il faut retenir.

 # 50 % des hôtels enquêtés ont déclaré ne plus avoir de disponibilités pour la date souhaitée sans que l'on sache s'ils étaient déjà complets, s'ils n'avaient pas encore ouvert leurs réservations, s'ils gardaient des chambres en stock…

 # 1033 €, c'est le prix moyen pratiqué pour la nuit du 26 au 27 juillet, contre 317 € pour celle du 12 au 13 juillet (+ 226 %).

 # 30 % des établissements qui proposaient des chambres ont exigé que l'on réserve au minimum deux nuitées (cela pouvait même monter jusqu'à cinq !)[1]. Le nombre moyen de nuitées imposées s'élevant à 3,4, le séjour coûte donc, en moyenne, 2 947 € (soit 867 € la nuit).

Lors du Championnat d'Europe de 2016 et de la Coupe du monde 1998 de football, deux événements importants ayant été organisés dans plusieurs villes de France, *Que Choisir* avait déjà épinglé les professionnels du secteur qui avaient profité de l'occasion pour majorer sensiblement leurs prix. L'information avait suscité pas mal de critiques de la part des médias étrangers, notamment britanniques, lesquels s'étaient alors livrés à un certain *french bashing* (dénigrement des Français). Les hausses de tarifs étaient cependant restées un peu « plus raisonnables ». ◆

(1) Cette pratique pourrait être considérée comme une vente subordonnée prohibée par la loi (art. L. 121-11 du Code de la consommation), mais les hôteliers bénéficient d'une tolérance de la part des pouvoirs publics. Elle peut néanmoins être contestée devant les tribunaux.

Deux cas emblématiques

Sur les 80 hôtels sélectionnés pour cette enquête, deux se distinguent pour leurs tarifs pratiqués lors de la nuit du 26 au 27 juillet, date de la cérémonie d'ouverture des JO de Paris.

 # L'hôtel de l'Empereur by Malone (trois étoiles) propose une chambre double à 2 083 €, contre 304 € pour la nuit du 12 au 13 juillet, ce qui fait 585 % de hausse !

 # L'hôtel Villa Marquis Meliá Collection (cinq étoiles) oblige à prendre quatre nuitées, facturées 8 380 €. Soit la nuit à 2 095 €.

B. GARDEL/HEMIS

LABO QC

Les **tests** du mois

34 | **BISCUITS APÉRITIFS** « SAINS »

Chips à base de lentilles, snacks aux pois cassés, boules aux pois chiches... Plus sains que les biscuits apéritifs classiques, vraiment ?

38 | **LIQUIDES** VAISSELLE

40 | **RÉPÉTEURS** WIFI, **MESH** ET **KITS** CPL

43 | **ASPIRATEURS** TRAÎNEAUX ET BALAIS

46 | **DENTIFRICES**

49 | **TESTÉ** AILLEURS

114 produits achetés, **8 laboratoires** sollicités, **180 280 €** 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.

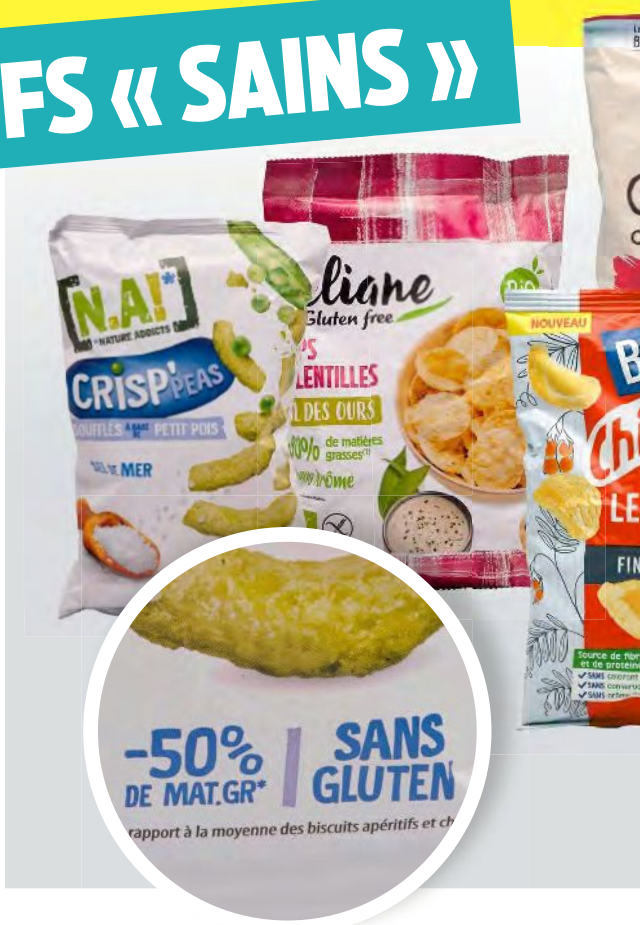
À ÉVITER Disqualifié ! Les résultats de nos tests nous amènent à déconseiller l'achat du produit.

BISCUITS APÉRITIFS « SAINS »

Le sont-ils vraiment ?

Crackers soufflés de lentilles « riches en fibres », chips aux pois chiches « sources de protéines »... Ces nouveaux snacks salés nous draguent avec une promesse d'apéritif plus sain. Du baratin !

— Par **ELSA ABDOUN** avec **LÉA GIRARD**



Ah, l'apéro ! Cette combinaison parfaite de discussions légères et de grignotages qui le sont… beaucoup moins. Une véritable passion pour la plupart des Français de 7 à 77 ans ! Sauf que cette tradition pèse lourd sur leur santé, l'alcool en étant, sans conteste, le premier coupable. Mais les chips et le saucisson, avec leur association morbide de gras et de sel, représentent aussi des pièges à éviter. Les consommateurs le savent, alors, pour les rassurer, les fabricants de biscuits apéritifs et autres snacks salés ont inventé des produits «bons pour la santé»: des crackers soufflés de lentilles «riches en fibres», des chips de pois chiches «sources de protéines», des tortillas de carottes «allégées en matières grasses»… Les articles de ce type ont envahi les rayons des supermarchés (les charcutiers, de leur côté, cherchent encore la recette d'un saucisson «light»!), ravivant chez certains l'espoir d'un grignotage dénué de culpabilité.

Mais ces sticks, tuiles et soufflés sont-ils aussi sains qu'ils le prétendent ? Et craquent-ils autant sous la dent que les bonnes vieilles chips de pomme de terre ? Pour le savoir, nous avons analysé leur composition nutritionnelle et leur liste d'ingrédients, puis organisé une dégustation à l'aveugle par un jury de 66 personnes. Nous avons aussi testé, pour comparaison, trois grands classiques de l'apéro qui n'affichent aucune prétention à l'équilibre: des chips nature Lay's, des Curly et des tortillas de la marque Doritos.

Première mauvaise nouvelle: la plupart des références passées au crible ne sont absolument pas aussi équilibrées que leur marketing le laisse entendre. Rien qu'en se fiant aux valeurs nutritionnelles étiquetées, nous avons pu calculer (en utilisant le nouvel algorithme du Nutri-Score, censé entrer en vigueur en ce début d'année) que plus de la moitié ne méritent qu'un Nutri-Score D. Et la plupart des autres s'en approchent dangereusement.

Certains allégés pires que les classiques !

En définitive, seuls trois articles indiquent un équilibre nutritionnel meilleur que les tortillas Doritos (mais, pour l'un d'entre eux, nos analyses suggèrent que la réalité est nettement moins rose qu'annoncé – lire aussi l'encadré p. 35). Trois autres présentent même une composition pire que celle des Curly ! Deux raisons principales expliquent ces mauvais résultats. La première est que les allègements qu'ils mettent en avant (en sel, en matières grasses…) ne sont pas calculés selon les taux moyens de l'ensemble des produits apéritifs, mais par rapport à certaines catégories bien précises. Les Mini galettes maïs & riz saveur fromage de Weight Watchers peuvent ainsi exhiber «-45% de sel», car ce chiffre se fonde sur *«la moyenne des crackers du marché»*, qui sont hyper riches en sel ! Idem avec les Crousty tomate-origan du Pain des fleurs: leur taux de sel est comparé à celui des *«apéritifs soufflés à base de maïs, sans cacahuètes»*, un segment justement très salé… Cette référence peut dès lors

CHIFFRES CLÉS

2 Français sur 3 prennent l'apéritif au moins une fois par semaine, d'après une récente enquête Appinio pour LSA. À cette occasion :
75 % d'entre eux consomment souvent ou toujours des **chips**
71 % d'entre eux dégustent des **biscuits salés**

Derrière un marketing axé sur la santé, ces 11 produits cachent un Nutri-Score D.

impunément afficher «-30% de sel» tout en en contenant davantage que la plupart des chips du marché!

Second problème: les promesses de présence de légumineuses et de richesse en fibres, qui vont presque toujours de pair sur les emballages, n'engagent pas à grand-chose. La plupart du temps, ces légumineuses n'entrent que très minoritairement dans la composition du produit. L'apéro boules de Funky Veggie en est le plus bel exemple. La présentation du sachet peut laisser penser qu'il s'agit de pois chiches soufflés. En réalité, si ces biscuits imitent bien la forme de ces derniers, ils contiennent plus de farines de maïs et de riz que de légumineuses…

Le risque d'en manger davantage

Même chose pour les fibres: elles figurent en gros caractères sur le paquet, or on ne les trouve pas en quantité particulièrement élevée à l'intérieur. En moyenne, une portion de 40 grammes de ces apéritifs, qui assurent pourtant être *«sources de fibres»* ou *«riches en fibres»,* n'en apporte que 0,5 gramme de plus que des chips classiques – soit un supplément d'à peine 2% des apports quotidiens recommandés. La différence pour la santé? Nulle, ou presque.

Le dernier type de promesse peut, en revanche, s'avérer intéressant: l'allègement en matières grasses. De fait, les références arborant ce genre d'allégations se révèlent réellement moins grasses que la plupart des chips et biscuits apéritifs. Sans être forcément recommandables pour autant, car elles demeurent plutôt caloriques et salées. Surtout, faute d'obligation d'affichage du Nutri-Score (qui atténuerait les effets du marketing «santé»), les consommateurs risquent d'en ingérer des quantités plus importantes qu'ils ne le feraient avec des chips ordinaires. Diverses études expérimentales ont constaté cette surconsommation de produits présentés comme allégés. Un phénomène qui pousserait, au bout du compte, à absorber plus de sel et de calories que lorsqu'on sert des snacks classiques à l'apéritif. Un comble! Pour limiter ce risque, un règlement européen de 2006, entré >>>

Sticks Bouton d'or: Nutri-Score A… ou C ?

Des biscuits apéritifs avec un Nutri-Score A, trop beau pour être vrai ? Nos analyses sur deux lots suggèrent des quantités de sel 45% supérieures à ce qui figure sur le paquet. Ce qui fait tomber le Nutri-Score du produit à C.

Intermarché a décidé, sur la base de notre alerte, de retirer du marché les lots concernés par cette non-conformité et de mener des analyses systématiques des taux de sel sur *« les futures productions de cette recette ».*

PHOTOS: L. HINI

Les mieux notés sont aussi les moins goûtus, d'après nos testeurs...

>>> en vigueur trois ans plus tard, dispose qu'une denrée ne peut promettre d'être allégée, ou riche en nutriments, que si elle l'est réellement. Ce texte prévoyait de définir l'équilibre nutritionnel minimal *«au plus tard le 19 janvier 2009»*. Sauf que cela n'a jamais été réalisé. Bruxelles a bien proposé des critères, en 2008, mais ceux-ci ont suscité *«une forte opposition de quelques États membres»* ainsi que des *«secteurs du chocolat, de la confiserie et de la boulangerie»* (*QC* n° 602). Et pour cause, adopter ce référentiel aurait contraint une très large part des produits dont le marketing s'appuie sur de telles mentons à les rayer de leur emballages, à en croire un rapport interne de la Commission européenne de 2020. Et il en irait de même, aujourd'hui, pour les biscuits soi-disant sains.

Les critères d'équilibre définis par l'UE n'ont jamais été adoptés

D'après nos calculs, seuls 2 des 21 articles de notre sélection auraient pu porter des mentions relevant de ce registre. Résultat, 18 ans après une loi qui devait l'interdire, le marketing santé des produits malsains perdure. Les mauvaises nouvelles ne s'arrêtent pas là, puisque les rares références recommandables de notre comparatif (lire le classement p. 37) ne possèdent pas, tant s'en faut, que des qualités. Leur goût ? Nos testeurs sont loin de les avoir tous appréciés. Leur coût ? Entre 25 et 50 € le kilo. Ajoutons que quasiment tous les apéritifs testés contenaient de petites quantités d'acrylamide, une molécule formée lors de la cuisson des féculents à haute température qui est suspectée de favoriser les cancers.

La conclusion est donc simple: que ce soit pour la santé, la planète ou le goût, il vaut mieux oublier les chips et biscuits salés dits «allégés». Fruits à coque, olives, petites tomates, radis, jeunes épis de maïs, carottes, concombre, pickles, edamames, lupins, pois chiches soufflés, tartines de pain complet au houmous ou au caviar d'aubergines… Il existe bien d'autres sources de grignotage plus saines, savoureuses et durables. Et si, en plus, vous versez autre chose que de l'alcool dans les verres, vous pourrez alors souhaiter «Santé» au moment de trinquer sans risquer de vous tromper ! ◆

Brets
SO CRACK AU SEL DE GUÉRANDE
25 €/kg **14,8/20 | ★★**

Aucun marketing trompeur ici. Oui, ces chips sont exceptionnellement peu grasses et peu salées, ce qui leur vaut un très honorable Nutri-Score B (la note A, attribuée par une version antérieure et moins exigeante du Nutri-Score, devrait bientôt disparaître). De plus, leur liste d'ingrédients est irréprochable. Reste qu'il n'y a pas de miracle : seul un quart de notre jury a été convaincu par leur goût.

Jardin bio
CHIPS AUX LENTILLES À LA POINTE DE SEL
50,40 €/kg **13,5/20 | ★★**

Taux de matières grasses très correct, liste d'ingrédients irréprochable, goût et texture appréciés des testeurs et label bio garantissant un meilleur respect de la planète et de la santé humaine... Ce produit fait partie des rares de sa catégorie que l'on peut recommander ! À consommer avec modération, tout de même, à cause des apports importants en sel... et du prix très élevé.

Doritos
TORTILLAS NATURE
10,29 €/kg **13,2/20 | ★★**

Voici la grosse surprise du test : ces tortillas, qui n'allèguent aucun avantage nutritionnel, s'avèrent parmi les snacks apéritifs les plus recommandables, avec des taux de sel et de fibres et une liste d'ingrédients très corrects. Notre panel a apprécié leur goût, et le prix reste bien en deçà de celui des produits censément sains. Un bon plan... si vous ne les trempez pas dans la sauce et limitez les quantités.

PHOTOS: L. HINI

La plupart sont trop salés

TRÈS PEU DE PRODUITS ÉQUILIBRÉS

24 CHIPS ET BISCUITS APÉRITIFS « SAINS »

		QUALITÉ NUTRITIONNELLE									APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX AU KILO	Nutri-Score
		Énergie	Matières grasses	Acides gras saturés	Sucres	Fibres	Protéines	Sel	COMPOSITION	DÉGUSTATION	Note sur 20		€	
1	**BRETS** SO CRACK AU SEL DE GUÉRANDE	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	14,8	★★	25	B
2	**N.A!** TORTILLA POPS FINEMENT SALÉ	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	★	14	★★	26,25	B
3	**JARDIN BIO** CHIPS AUX LENTILLES À LA POINTE DE SEL BIO	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★★	13,5	★★	50,40	C
4	**DORITOS** TORTILLAS NATURE	■	■■	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	13,2	★★	10,29	C
5	**CÉLIANE** CHIPS DE LENTILLES AIL DES OURS BIO	★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	■■	★★	★★	13,2	★★	53	D
6	**BJORG** L'APÉRO BJORG CROUSTI' LENTILLE HERBES BIO	★	■	★★★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★★	13	★★	32,67	C
7	**U** SNACKS POPPÉS SAVEUR TOMATE AIL & BASILIC	★	★	★★★	★★★	★★	★★	■■	★★★	★★★	12,7	★★	22	C
8	**BOUTON D'OR** (INTERMARCHÉ) STICKS DE POIS CASSÉS BIO	★	■	★★	★★	★★★	★★★	■	★★	★★	12,5	★★	25,67	A*
9	**FUNKY VEGGIE** L'APÉRO BOULES AUX POIS CHICHES SOUFFLÉS OIGNON & POINTE DE SEL BIO	★	★	★★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★	12,4	★★	37,80	C
10	**BENENUTS** PLAISIR BRUT TUILES AUX CÉRÉALES COMPLÈTES GOÛT SEL DE MER	■	■	★★	★	★★★	★★	★	★	★★★	12,4	★★	20,53	C
11	**LIMA** CHIPS AUX LENTILLES ORIGINAL BIO	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	■■	★★★	★	12,2	★★	27,78	D
12	**N.A!** CRISP'PEAS SOUFFLÉS À BASE DE PETITS POIS SEL DE MER	★	■	★★	★★★	★★	★★★	■■	★★★	★★	12	★	53	D
13	**TOOGOOD** SNACK SOJA TOMATE & HERBES	★	★	★★★	★★	★★★	★★★	■■	★	★★★	11,9	★	24,59	D
14	**LAY'S** CHIPS CUITES AU FOUR NATURE	★	★	★★★	★★	★★	★★	■	★	★★★	11,8	★	12,54	C
15	**LE PAIN DES FLEURS** CROUSTY TOMATE-ORIGAN BIO	★	■	★★★	★★★	★★	★★	■■	★★★	★★	11,7	★	29,47	D
16	**JARDIN BIO** CROUSTI APÉRO CACAHUÈTES BIO	★	■	★	★★★	★★	★★★	■	★★★	★★	11,6	★	25,88	D
17	**VICO** CURLY	■	■	★	★★★	★★	★★★	■■	★★★	★★★	11,3	★	9,78	D
18	**ALINE & OLIVIER** LES CHIPS DE LENTILLES BIO BIO	★	■	★★	★★★	★★	★★★	■■	★★★	★★	11,1	★	46,92	D
19	**VICO** CHIPS DE LENTILLES SAVEUR TOMATE MOZZA	★	■	★★	★★	★★	★★★	■■	★★	★★★	11,1	★	25,18	D
20	**LAY'S** CHIPS NATURE	■	■■	★	★★★	★★	★★	■	★★★	★★★	11,1	★	11,78	D
21	**VICO** NATUR' & BON SPIRALES À LA CAROTTE SAVEUR CRÈME OIGNONS	★	■	★★	★	★★★	★★	■	★★	★	11	★	19,88	D
22	**N.A!** RICE CRACKERS SEL DE MER	★	★★	★★	★★★	■	★★	■	★★	★★	11	★	24,82	D
23	**WEIGHT WATCHERS** MINI GALETTES DE MAÏS & RIZ SAVEUR FROMAGE	★	★	★★	★★★	★	★★	■	★	★★	10,3	★	24,43	C
24	**BELIN** CHIPSTER AUX LENTILLES CORAIL FINEMENT SALÉ	★	■	★	★★★	★★	★★★	■■	★	★★★	10,2	★	24,50	D

Marques classiques n'affichant pas de prétention « santé ».

** Lire aussi l'encadré p. 35.*

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

QUALITÉ NUTRITIONNELLE Les notes attribuées aux divers critères se fondent sur nos analyses, non sur les indications de l'emballage. Si les valeurs que nous obtenons sont incohérentes avec ces dernières, nous menons des contre-analyses et calculons la moyenne des deux résultats.

NUTRI-SCORE Il a été calculé avec l'algorithme devant entrer en vigueur début 2024, d'après les valeurs nutritionnelles figurant sur les produits. Des emballages, sites de drive ou applications mobiles peuvent encore mentionner jusqu'à fin 2025 l'ancienne version du Nutri-Score, plus flatteuse.

LIQUIDES VAISSELLE

Efficaces et pas chers, les produits commercialisés sous marques de distributeurs font de l'ombre aux poids lourds du marché.

— Par **FABRICE POULIQUEN** avec **MÉLANIE MARCHAIS**

Les grandes marques distancées

Chaque année, en France, il a beau se vendre 1,5 million de lave-vaisselle, les liquides vaisselle trônent toujours aux bords de nos éviers. En rayon, il y a de quoi s'y perdre. Le choix ne manque pas et les fabricants jouent leur va-tout sur les emballages. Les uns vantent l'action dégraissante, voire ultradégraissante, de leurs produits. Les autres les annoncent comme respectueux de la peau. D'autres encore mettent en avant tel ou tel parfum.

Nous avons évalué 17 détergents, répartis entre grandes marques, marques de distributeurs et de hard-discounters. Deux d'entre eux apparaissent particulièrement mauvais. Pouce au citron, le premier prix d'Auchan, lave mal. Visiblement, il contient trop peu de tensioactifs. A Good Clean Orange & Jasmin, vendu chez Action, arrive, lui, bon dernier de notre classement. Peu performant, il fait partie de ceux qui concentrent le plus d'allergènes et de substances potentiellement néfastes pour l'environnement.

À l'inverse, six références se distinguent par une efficacité dégraissante élevée. Parmi eux, un seul grand nom du marché: Paic Excel² ultra dégraissant. Les autres appartiennent à Monoprix, Carrefour, E.Leclerc, Lidl et Aldi. Certains produits écolabellisés s'en sortent bien aussi. À l'instar du Briochin Vaisselle mains, qui monte sur la deuxième marche du podium. Bref, les marques connues sont à la peine.

Encore trop de parfums allergisants

Côté santé, des progrès se confirment. Dans notre comparatif d'avril 2018, neuf détergents intégraient de la méthylisothiazolinone (MIT), un conservateur très allergisant. En 2021, il n'y en avait plus qu'un et, aujourd'hui, aucun. S'agissant de la benzisothiazolinone (BIT), une molécule de la même famille, nous l'avons décelée dans un seul produit: A Good Clean Orange & Jasmin. Hélas, des parfums classés allergisants par la réglementation européenne demeurent dans plusieurs listes d'ingrédients. Palmolive Original à l'amande douce, Paic Excel² ultra dégraissant, Visior Désincrustant fruits exotiques & sels minéraux et A Good Clean Orange & Jasmin en comportent, même à plus de 100 mg/kg. Cependant, cinq références obtiennent ★★★ car elles sont dépourvues d'allergènes (ou on les trouve à l'état de traces).

L'idéal serait que ces produits, qui finissent dans les eaux usées, soient dépourvus d'ingrédients pouvant avoir un impact sur les milieux aquatiques. Aucun des liquides vaisselle de notre sélection n'en est totalement exempt. A Good Clean en affiche même plusieurs. Certes, leur niveau de dangerosité n'est pas des plus élevés, mais leur cumul le pénalise. Il faut toutefois relativiser: globalement, les liquides vaisselle rejettent beaucoup moins de substances potentiellement nocives que d'autres détergents comme les lessives ou les détachants. ◆

Une recette décevante

Fait maison

Mélangez 0,3 l d'eau bouillante, 30 g de savon noir, 20 g de savon de Marseille, 10 g de bicarbonate de soude et 10 g de sodium coco sulfate: c'est la recette maison, dénichée sur Internet, que nous avons évaluée en raison de son potentiel pouvoir moussant. Mais il y a de quoi être déçu. Une fois que l'on a versé le liquide obtenu dans un bain de lavage, sa mousse ne tient pas, malgré la présence d'un tensioactif, et la graisse se redépose vite sur les assiettes. Soumis aux mêmes tests que les savons solides, il s'avère là encore mauvais. Si vous voulez tout de même l'essayer, gare au sodium coco sulfate, un irritant à manipuler avec des gants.

L. HINI

Monoprix ULTRA CONCENTRÉ PEAUX SENSIBLES
1,59 € **15,6/20 | ★★**

Avec cette référence, très dégraissante, notre laboratoire a nettoyé l'un des plus grands nombres de pièces de vaisselle dans le même bain de lavage. Ce produit brille aussi par l'absence de conservateurs allergisants. Et si on en trouve côté parfum, les teneurs s'avèrent faibles. Bonus : son flacon, en partie constitué de matière recyclée.

Twido
SUPER DÉGRAISSANT
1,69 € **15,2/20 | ★★**

Le liquide vaisselle Twido vendu par Aldi présente l'un des prix les plus bas parmi les 17 produits testés (1,69 €/l). Et fort honorablement placé dans notre classement, il lave très bien. En plus, il ne cumule pas allergènes et substances nocives pour l'environnement.

W5
ULTRA DÉGRAISSANT
0,90 € **15,1/20 | ★★**

Voici un détergent qui affiche, lui aussi, un bon rapport qualité/prix : il ne coûte que 11 centimes de plus au litre que le Twido. Efficace, il porte bien son nom et ses ingrédients ne sont pas particulièrement dangereux pour la santé ou l'environnement. Comme celui du liquide vaisselle de Monoprix, son flacon intègre de la matière recyclée.

SAVONS SOLIDES
Une nouveauté

Surfant sur la vague zéro déchet, quelques savons solides font leur apparition en rayon. Nous en avons testé deux : Les Petits Bidons et L'Arbre vert Amande. Comme préconisé sur l'emballage, ils ont été appliqués sur une éponge mouillée. Le premier s'est révélé encore plus efficace que le liquide Briochin, déjà bien classé. Par contre, le second l'est un peu moins. Ces deux produits ne contiennent ni allergènes – ou alors à l'état de traces – ni substances néfastes pour l'environnement. Autre atout : le faible poids de leurs emballages, en papier.

17 LIQUIDES VAISSELLE

		Efficacité de lavage	Santé	Environnement	Appréciation globale (Note sur 20)		Prix au litre	Contenance
							Prix €	€	ml
1	**MONOPRIX** ULTRA CONCENTRÉ PEAUX SENSIBLES	★★★	★★	★★	15,6	★★	1,59	3,18	500
2	**BRIOCHIN** VAISSELLE MAINS SAVON NOIR & ALGUES MARINES	★★	★★★	★★	15,3	★★	5,15	10,30	500
3	**CARREFOUR** EXPERT POWER CLEAN DESTRUCTEUR DE GRAISSE	★★★	★★	★★	15,2	★★	1,49	2,98	500
4	**TWIDO** (ALDI) SUPER DÉGRAISSANT CITRON	★★★	★★	★★	15,2	★★	1,69	1,69	1000
5	**W5** (LIDL) ULTRA DÉGRAISSANT	★★★	★★	★★	15,1	★★	0,90	1,80	500
6	**MAISON VERTE** AUX HUILES ESSENTIELLES BASILIC-THYM	★★	★★★	★★	15	★★	1,99	3,98	500
7	**VISIOR** (E.LECLERC) DÉSINCRUSTANT FRUITS EXOTIQUES & SELS MINÉRAUX	★★★	★	★★	13,9	★★	0,90	1,80	500
8	**MIR** SECRETS D'AUTREFOIS AU VINAIGRE PAMPLEMOUSSE	★★	★★	★	13,7	★★	2,09	4,64	450
9	**PAIC** EXCEL² ULTRA DÉGRAISSANT	★★★	★	★	13,7	★★	2,85	5,70	500
10	**AUCHAN** MIEUX VIVRE ALOE VERA	★	★★	★★	13	★★	1,36	2,72	500
11	**APTA** (INTERMARCHÉ) ORIGINAL VINAIGRE & CITRON	★	★★	★★	12,9	★★	1,25	1,67	750
12	**L'ARBRE VERT** PEAUX SENSIBLES (1)	★	★★★	★★	12,5	★★	3,85	7,86	490
13	**U** PEAUX SENSIBLES	★	★★★	★★	12,1	★★	0,64	1,28	500
14	**RAINETT** ALOE VERA	★	★★	★	12	★	2,09	4,18	500
15	**PALMOLIVE** ORIGINAL À L'AMANDE DOUCE	★	★	★	11,1	★	2,35	3,13	750
16	**POUCE** (AUCHAN) CITRON	■	★★★	★★	10	★	0,78	0,78	1000
17	**A GOOD CLEAN** ORANGE & JASMIN (2)	★	★	★	9,1	★	1,15	2,30	500

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

Écolabel européen Ecocert

(1) La référence testée est vendue dans un flacon aluminum. (2) Acheté chez Action.

L. HINI

RÉPÉTEURS, MESH ET KITS CPL

Plusieurs solutions existent pour améliorer la qualité de la connexion wifi dans votre logement.

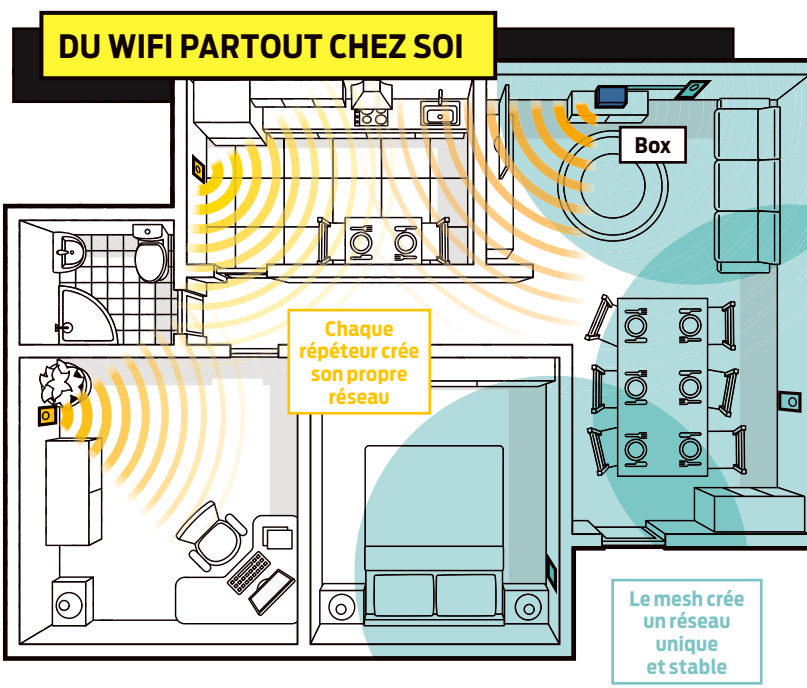
Boostez Internet

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

À moins d'habiter dans un logement neuf bien doté en prises RJ45 (obligatoires depuis 2016), sur lesquelles vous branchez votre ordinateur ou tout autre périphérique pour les raccorder au Web, vous n'êtes sans doute pas pleinement satisfait de votre connexion wifi. Cette dernière se dégrade quand vous passez la porte ? Disparaît presque lorsque vous montez à l'étage ? Ne râlez pas contre votre fournisseur, il n'est, cette fois, probablement pas en cause. Votre box (ou votre routeur) procure du haut débit, fibre ou ADSL, et les équipements qui y sont directement reliés bénéficient de la puissance maximale. Elle intègre également un module wifi permettant de les connecter sans fil. Toutefois, le signal délivré « arrose » inégalement la maison : plus vous vous éloignez de la box, plus il faiblit. Vos murs et vos plafonds, s'ils sont trop épais, lui font obstacle.

Diverses options

Pour contourner le problème, il existe trois solutions, chacune présentant des avantages et des inconvénients. La première ? Il s'agit de poser un ou plusieurs répéteurs wifi (en fonction des dimensions de votre habitation). La deuxième option, c'est de leur préférer un système mesh, également appelé « wifi maillé », plus cher mais plus performant. La troisième consiste, grâce à des kits CPL, à distribuer Internet dans différentes pièces du domicile en empruntant le réseau électrique. Nous avons comparé ici plusieurs références de chacune de ces trois catégories. Leurs performances, c'est-à-dire les gains obtenus en matière de débit, priment sur tous les autres critères évalués. Jetez néanmoins un coup d'œil à la facilité d'emploi, qui reflète la qualité des notices et la simplicité d'installation. Parce que même si tel ou tel boîtier étend efficacement la couverture wifi, vous devez réussir à le mettre en route ! ◆



LE RÉPÉTEUR WIFI

Branché au secteur à côté de la box, il capte le signal qu'elle diffuse afin d'étendre la zone de couverture. Il est possible de poser plusieurs boîtiers, chacun capturant le signal émis par le voisin et élargissant sa portée. Problème : plus le signal est dupliqué, plus sa puissance faiblit. Toutefois, à moins de vivre dans un château, ce n'est pas rédhibitoire. Sur les cinq modèles testés, quatre apportent des gains de débit substantiels.

LE SYSTÈME MESH

Dit aussi « wifi maillé », il est constitué d'un module à raccorder à la box et de bornes réparties dans la maison. Son avantage ? Il crée un réseau stable, homogène et unique, avec un seul mot de passe, contrairement aux répéteurs, qui ont chacun leur propre réseau. Il offre aussi des fonctionnalités de gestion pour, par exemple, distribuer la bande passante selon les besoins de chaque appareil connecté. Cher et énergivore, mais performant.

NEW AFRICA/ADOBE STOCK ; A. LEVESQUE

RÉPÉTEURS ET SYSTÈMES MESH

TP-Link RE705X WIFI 6-AX3000
90 € **16,6/20 | ★★★**

Non seulement ce modèle ne coûte pas trop cher mais, en plus, il se montre performant : la portée du réseau est satisfaisante et, côté débit, nous avons atteint 400 mégabits par seconde (Mb/s). Une LED renseigne sur le niveau de connexion au routeur, ce qui permet de positionner le répéteur idéalement. Autre bon point, sa simplicité d'installation malgré une notice en anglais. Cependant, mieux vaut l'éteindre quand vous ne vous en servez pas, car il consomme beaucoup.

TP-Link DECO S7 (2-PACK)
140 € **16,1/20 | ★★★**

Composé de deux satellites, l'appareil offre une bonne portée et un débit de 270 mégabits par seconde (Mb/s). Il n'est pas le plus rapide, mais il fournit un réseau stable. Vous devrez télécharger une application mobile pour le configurer, avec création d'un compte obligatoire. L'installation est bien guidée, toutefois il faudra modifier un paramétrage par défaut (du mode routeur en mode point d'accès) si vous utilisez une box. Dommage que chaque boîtier exige 3 W en fonctionnement comme en veille.

A. LECOMTE

L'AVIS DE L'EXPERT

VINCENT ERPELDING
Notre spécialiste Internet

« Une mise en place trop fastidieuse »

« Tous les répéteurs et mesh sont dotés d'un bouton WPS *(Wifi Protected Setup)* censé faciliter l'installation. Mais ça ne suffit pas : seules trois références ne nous ont pas posé problème. Avec les autres, les moins technophiles risquent d'être déstabilisés. Un exemple ? Brancher les deux boîtiers avant d'appuyer sur la touche WPS peut bloquer la procédure… Et certaines notices manquent de clarté, voire ne sont rédigées qu'en anglais. »

Améliorez le wifi chez vous

	Qualité de la connexion wifi	Consommation électrique	Facilité d'emploi	Richesse fonctionnelle	Appréciation globale		Prix €	Nombre de satellites	Nombre de ports ethernet par satellite	Débit port ethernet	Nombre d'antennes externes	Norme de wifi maximale supportée	Prise femelle de courant (gigogne)	Gestion WPS	Bouton d'arrêt d'alimentation	Fonction d'optimisation de la position	Nombre de câbles ethernet livrés
5 RÉPÉTEURS WIFI					Note sur 20												
1 **TP-LINK** RE705X WIFI 6-AX3000	★★★	★	★★	★★	**16,6**	★★★	**90**	n. a.	1	Gigabit	2	Wifi 6	-	●	-	●	0
2 **ASUS** RP-AX58	★★★	★	★	★★	**14,5**	★★	**130**	n. a.	1	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	0
3 **NETGEAR** EAX20	★★	★	★	★★	**14**	★★	**210**	n. a.	4	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	0
4 **DEVOLO** WIFI 6 REPEATER 3000	★★	★	★	★★	**13,2**	★★	**100**	n. a.	1	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	0
5 **D-LINK** E15/2	★	★	★	★★	**9,7**	★	**80**	n. a.	1	Gigabit	2	Wifi 6	-	●	-	●	0
6 SYSTÈMES MESH																	
1 **TP-LINK** DECO S7 (2-PACK)	★★★	■	★★	★★	**16,1**	★★★	**140**	2	3	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	1
2 **TP-LINK** DECO XE75 (3-PACK)	★★★	■■	★★	★★	**15,5**	★★	**450**	3	3	Gigabit	0	Wifi 6E	-	●	-	●	1
3 **NETGEAR** RBK762S-100EUS	★★★	■■	★	★★	**14,8**	★★	**500**	2	4 (1)	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	1
4 **ASUS** ZENWIFI XD4 PLUS X 2 WHITE	★★★	■■	★	★★	**14,2**	★★	**280**	2	2	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	1
5 **D-LINK** M15-2	★★	■■	★	★★	**11,4**	★	**168**	2	2	Gigabit	0	Wifi 6	-	●	-	●	1
6 **GOOGLE** NEST WIFI PRO	★	■■	★	★★	**9,7**	★	**330**	2	2	Gigabit	0	Wifi 6E	-	●	-	●	1

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

(1) Deux ports ethernet sur le 2e satellite.

QUALITÉ DE LA CONNEXION WIFI Dans la maison en test, on mesure les débits avec une connexion directe au routeur, puis en passant par le répéteur placé dans différentes pièces et à l'extérieur. On en déduit, à chaque fois, le gain.

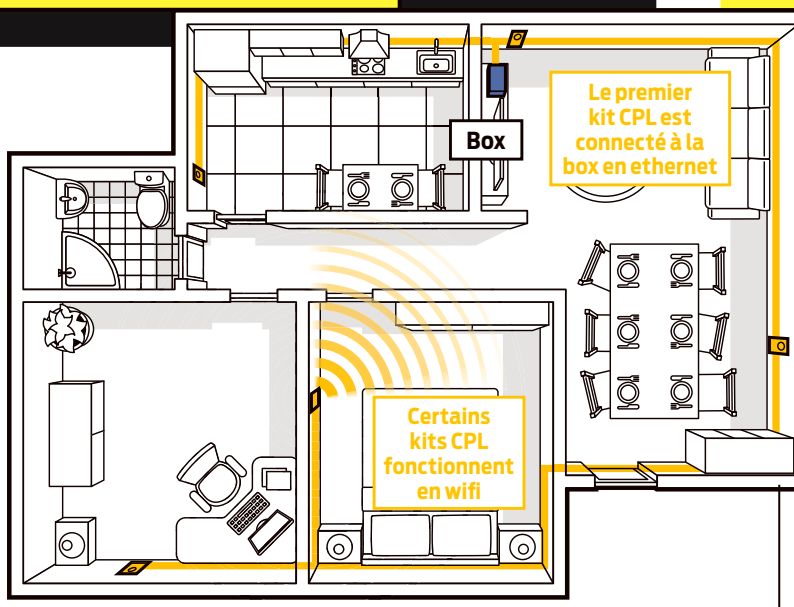
NOMBRE DE PORTS ETHERNET (RJ45) Ceux-ci servent à raccorder le boîtier des périphériques (ordinateur, imprimante, etc.) par l'intermédiaire d'un câble ethernet.

>>>

KITS CPL

LE WEB DANS LES PRISES ÉLECTRIQUES

La technologie courant porteur en ligne (CPL) fait transiter Internet par l'installation électrique. Deux boîtiers (avec prise gigogne) sont livrés dans un kit de base; on peut en ajouter au besoin. Le premier est connecté à la box (ou au routeur) avec un câble ethernet et mis sur secteur. Le second doit être relié à une prise murale dans la pièce où l'on veut étendre la couverture. Si cette pièce est loin de la box, le débit risque de se dégrader un peu. Nous en tenons compte dans les performances, en le mesurant sur la même multiprise, puis avec 25, 100 et 150 m de câbles électriques. Nous créons ensuite des perturbations sur le réseau électrique pour juger de la capacité des CPL à les filtrer. Nous avons testé deux modèles simples et deux autres qui, une fois branché, diffusent aussi du wifi autour d'eux. ◆



TP-Link TL-PA9025P KIT

100 € **15,1/20** | ★★

Même équipement pour les deux blocs (prise gigogne, deux ports ethernet gigabits chacun, deux câbles fournis) et des performances similaires. Lorsque l'on transfère de lourds fichiers et que le boîtier est placé à 25 m de longueur de câble électrique, on atteint 450 mégabits par seconde (Mb/s) et 400 Mb/s, à 100 m. Avec des perturbations électriques, le débit baisse à 350 Mb/s. Comme souvent, seul le guide d'installation rapide est rédigé en français. Il suffit heureusement.

★★★ ■■ € ★ ★★

TP-Link G.HN 2400

200 € **14,9/20** | ★★

L'un des deux boîtiers permet une connexion sans fil. Vous disposez aussi de deux câbles ethernet pour raccorder ordinateur, imprimante, etc. Jusqu'à 636 mégabits par seconde (Mb/s) en wifi, même sur une grande distance, 300 Mb/s en ethernet (245 Mb/s avec 150 m de câble)... ce kit obtient des résultats très satisfaisants. Mais qu'est-ce qu'il consomme ! Et veillez bien à changer le mot de passe par défaut du wifi, trop faible.

★★★ ★★ € ■■ ★★

Netgear PLP2000-100FRS

120 € **13,8/20** | ★★

Chaque adaptateur est doté de deux prises ethernet (gigabits) et livré avec deux câbles pour connecter vos périphériques. Les débits mesurés s'avèrent excellents, plus de 400 mégabits par seconde (Mb/s) pour les gros fichiers, même à 100 m du point d'accès. S'agissant des petits fichiers, on frôle les 50 Mb/s, c'est bien. Même quand le réseau électrique est perturbé, le débit reste à 350 Mb/s. Le dispositif s'installe facilement, mais le manuel complet en ligne n'est proposé qu'en anglais.

★★★ ★ € ★ ★

Devolo MAGIC 2 WIFI 6 STARTER KIT

250 € **13,8/20** | ★★

Encore un kit dont l'un des adaptateurs offre la connexion sans fil, une option vraiment pratique. Là aussi, de très bonnes performances en wifi, jusqu'à 645 mégabits par seconde (Mb/s), qui diminuent toutefois assez rapidement avec la distance. En ethernet, le débit s'élève à presque 400 Mb/s pour de gros fichiers (241 Mb/s à 150 mètres de câble). De plus, les perturbations électriques ne le dégradent pas. Côté facilité d'installation, c'est un sans-faute. Hélas, il se montre assez énergivore.

★★ ★★★ € ■ ★★★

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais — Performances — Perte de débit avec perturbations — € Consommation électrique — Facilité d'emploi

A. LEVESQUE ; A. LECOMTE

ASPIRATEURS

Nous avons testé 15 traîneaux et 16 balais. Si les premiers donnent satisfaction, les innovations sont plutôt l'apanage des seconds.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **LAURENT BAUBESTE**

Balai maniable ou traîneau efficace ?

Pour ce premier test consacré aux aspirateurs en 2024, notre sélection de 15 traîneaux et de 16 balais révèle un gros écart en matière de performances. Certains modèles remplissent leur mission quel que soit le revêtement du sol, tandis que d'autres pèchent, surtout pour nettoyer les fentes du parquet ou éliminer les poussières dans la moquette. Cependant, nos essais montrent qu'une partie des balais ont progressé sur ce critère, qui a longtemps été leur principal point faible. Et leur maniabilité continue à séduire les acheteurs, malgré leur coût élevé. Les constructeurs ont, en outre, introduit de nouvelles fonctionnalités, parfois inspirées par celles des robots.

Avec ou sans station de recharge aspirante

La quasi-totalité des aspirateurs balais ne sont pas pourvus de sac à poussière (seul le Vorwerk Kobold VK7 en est doté). C'est d'ailleurs l'un de leurs plus grands défauts. Leur réservoir, de petite taille, nécessite une vidange et un nettoyage réguliers. Outre une exposition à la poussière néfaste aux personnes allergiques, il s'agit d'une tâche ingrate. Quelques marques proposent désormais des stations de recharge aspirantes. Elles vident le réservoir lors de la recharge de l'appareil. Certes, ce système ne supprime pas la corvée, mais il en réduit la fréquence. Et il augmente également le prix: les deux références qui en sont équipées, le Samsung VS20A95973B Bespoke Jet Pro Extra et le LG A9T-ultra1C Cord Zero, sont les plus onéreuses après le Vorwerk avec sac.

Une autonomie toujours limitée

Pousser à fond l'appareil, quand il fonctionne sur batterie, signifie avoir très peu de temps pour faire le ménage. À puissance maximale, les balais évalués tiennent moins de 30 minutes, dont certains à peine 7. C'est peu. Si l'on veut disposer d'une plus grande autonomie, il faut aspirer à faible puissance, au détriment d'un nettoyage efficace, notamment sur moquette ou parquet. Les fabricants ne sont pas tous très transparents sur ce sujet, en particulier les marques de distributeurs (MDD) ou les produits sans marque. En revanche, davantage de modèles sont munis d'une batterie amovible. On peut s'en procurer facilement en service après-vente ou la commander sur le site internet du constructeur… du moins s'il est connu. Les aspirateurs bas de gamme (MDD et sans marque) n'en sont pas encore là.

Les traîneaux plus performants et moins coûteux

Les traîneaux, eux, ne présentent pas d'innovations majeures. Néanmoins, ils conservent leurs avantages: ils s'avèrent en général plus performants et silencieux, sans limite de temps d'utilisation. Le sac ou le réservoir à poussière offre une plus grande contenance et la durée de vie de l'appareil est plus longue. Enfin, ils restent nettement plus abordables. Le prix moyen des modèles de notre comparatif s'élève à 203 €, contre plus de 590 € pour les balais. Cette différence s'explique entre autres par une technologie des balais (batterie et station de charge) plus coûteuse. ◆ >>>

Certains lavent les sols durs

Comme sur les aspirateurs robots, une brosse de lavage équipe certains balais (cinq dans notre sélection). Elle permet de nettoyer le sol avec une lingette humide qui y est fixée et à laquelle l'utilisateur (avec une brosse statique) ou l'appareil (brosse dynamique) imprime un mouvement. Sur quelques références, un réservoir d'eau intégré réhumidifie la lingette en cours d'opération ; sinon, il faut le faire à la main. Lavable, elle est réutilisable. Attention, ses dimensions sont spécifiques au modèle de brosse. L'accessoire se commande donc auprès de la marque.

ADOBE STOCK

ASPIRATEURS **TRAÎNEAUX**

Rowenta RO7453EA
SILENCE FORCE
249 € **15,6/20 | ★★**

Rien à dire, il aspire efficacement sur tous types de sols, excepté peut-être les fibres sur moquette (la turbobrosse, en option, travaille mieux). Une fois avalées, les poussières ne s'échappent pas. De plus, ce modèle se montre discret et consomme peu d'électricité. L'entretien est facile, et la prise en main, confortable. Il pèse toutefois un peu lourd, prend de la place et sa notice est perfectible.

Rowenta RO4931EA
GREEN FORCE MAX
169 € **14,1/20 | ★★**

Cet aspirateur remplit bien sa mission, quel que soit le revêtement au sol. Seules les fibres sur moquette et tapis s'avèrent plus difficiles à aspirer. La filtration se montre efficace, les poussières n'étant pas expulsées. La prise en main de l'appareil est simple, contrairement à sa manipulation, entre autres en raison de son poids et de son encombrement. Enfin, il fait trop de bruit.

En magasin Deux leaders

Rowenta et Hoover dominent actuellement l'offre des traîneaux, suivis par Miele et Electrolux. Les deux premiers fabricants dynamisent le segment et lancent la plupart des nouveaux modèles. Philips, lui, vend désormais principalement via Amazon. Quant aux autres marques, à l'instar de Dyson, elles semblent délaisser ce marché pour se concentrer sur celui des aspirateurs balais.

15 ASPIRATEURS TRAÎNEAUX

	PERFORMANCES D'ASPIRATION – Sur sols durs: Poussières	Sur sols durs: Débris	Sur tapis et moquettes: Poussières dans fentes des parquets	Sur tapis et moquettes: Poussières	Sur tapis et moquettes: Fibres	FILTRATION	ENDURANCE (1)	CONSOMMATION	NIVEAU SONORE	UTILISATION ET ENTRETIEN	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX €	Poids du sac/du réservoir l	Capacité « prêt à l'emploi » (2) kg	Rayon d'action m	Pays d'origine
AVEC SAC																	
1 **ROWENTA** RO7453EA SILENCE FORCE	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	**15,6**	★★	**249**	2,7	7,7	11,3	France
2 **ROWENTA** RO4931EA GREEN FORCE MAX	★★★	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	★★	■■	■	**14,1**	★★	**169**	2,5	6,1	11	France
3 **ELECTROLUX** EB61C2GRN	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★★	★★★	■	■	★	**13,9**	★★	**219**	3	6,5	12,1	Chine
4 **MIELE** COMPLETE C3 CAT&DOG FLEX	★★★	★★	★★	★★	★	★★	★★★	■■	■	★★	**13,8**	★★	**399**	3,6	7,1	11,9	Allemagne
5 **ROWENTA** RO3187EA POWER XXL	★★	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★★	★	■	★	**13,3**	★★	**189**	3,6	5,9	10,9	Chine
6 **HOOVER** HE322PET H-ENERGY 300	★★	★★	★★★	★	■■	★★★	★★★	★	■	★	**12,3**	★★	**159**	1,8	5,1	10	Chine
7 **MIELE** COMPLETE C2 TANGO	★★	★	★	★★	★★	★★	★★★	■■	■	★★	**11,7**	★	**279**	2,9	7,2	9,8	Chine
8 **MIELE** COMPLETE C2 FLEX	★★	★	★	★★	★★	★★	★★★	■■	■	★★	**11,7**	★	**289**	2,9	7,2	9,8	Chine
9 **HOOVER** BV51HM	★★	★	■	★	■■	★★★	★★	★★	★	★	**10,7**	★	**99**	2	4,8	7,5	Chine
10 **HOOVER** BV61PET	■	★	★	★	■■	★★★	★★★	★★	■	★	**9,5**	★	**139**	1,7	4,8	7,7	Chine
SANS SAC																	
1 **ROWENTA** RO4B36EA COMPACT POWER XXL	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★	■	■	**13,3**	★★	**149**	2,4	5,5	8,9	Chine
2 **ROWENTA** RO4B25EA COMPACT POWER XXL	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★	★★★	★	■	■	**13,3**	★★	**129**	2,4	5,5	8,9	Chine
3 **PROLINE** (DARTY) VCBLMULTIC2	★★★	★★	★★★	★	■■	★★★	★★★	★★	★	■	**12,8**	★★	**79**	1,3	4,5	7,8	Chine
4 **BOSCH** BGS41POW1 SERIE 6	★★	★	★★★	★★	■■	★★	★★★	★	★	★	**12,3**	★★	**329**	3,1	7,3	9,5	Pologne
5 **HOOVER** HP322PET	★★	★★	★	★	■■	★★★	★★★	★	★	■	**10,6**	★	**169**	1,8	5,6	9,9	Chine

(1) Objectif : 550 heures de fonctionnement moteur et 1 000 cycles d'enroulement du cordon.
(2) L'appareil, le flexible, le(s) tube(s) et les accessoires inclus.

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

ASPIRATEURS **BALAIS SANS FIL**

Dyson
V15S DETECT SUBMARINE
949 € **14,5/20 | ★★**

Il sait collecter toutes sortes de saletés sur carrelages, parquets, tapis et moquettes – même s'il ne le fait pas en silence. De plus, la filtration s'avère efficace, et le réservoir a une capacité satisfaisante. Il reste que l'autonomie à puissance maximale est trop faible (à peine 10 minutes), alors qu'il faut compter 3 h 30 pour recharger la batterie. Ce modèle est doté d'une brosse de lavage des sols durs et d'une batterie amovible.

Dyson
GEN5DETECT
999 € **14,4/20 | ★★**

Voici un modèle qui affiche d'excellentes performances d'aspiration sur différents sols, et avec divers débris. La filtration joue aussi bien son rôle, les poussières ne s'envolant pas du réservoir. Dommage que l'autonomie pâtisse de son efficacité : à peine 7 minutes à pleine puissance, la durée la plus faible du test. Autres regrets, cet appareil est très bruyant et un peu lourd. En outre, son nettoyage s'avère plutôt laborieux.

Samsung
VS15A60BGR5
399 € **13,3/20 | ★★**

Poussières, fibres et débris sur sols durs, parquets ou moquettes : l'aspiration est globalement efficace, tout comme la filtration, avec des particules qui ne se dispersent pas dans l'air. L'autonomie plafonne à 8 minutes à puissance maximale et le niveau sonore est trop élevé. Le tube se révèle un peu court, mais le poids total de l'appareil demeure faible. Le nettoyage du réservoir n'est pas très aisé. À noter : ce Samsung dispose d'une batterie amovible.

16 ASPIRATEURS **BALAIS SANS FIL**

		Performances d'aspiration – Sur sols durs : Poussières	Sur sols durs : Débris	Sur tapis et moquettes : Poussières dans fentes des parquets	Sur tapis et moquettes : Poussières	Performances de lavage : Fibres	Filtration	Consommation	Autonomie mesurée (1) min	Niveau sonore	Utilisation et entretien	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Capacité du réservoir (2) l	Poids du balai « prêt à l'emploi » kg	Pays d'origine
1	**DYSON** V15S DETECT SUBMARINE	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★	★★★	★★	10	■■	★	**14,5**	★★	**949**	0,9	3,1	Chine
2	**DYSON** GEN5DETECT	★★★	★★★	★★★	★	★★★	n. a.	★★★	★★	7	■■	★	**14,4**	★★	**999**	0,8	3,5	Malaisie
3	**MIELE** TRIFLEX HX2 RUNNER	★★★	★★★	★★★	■	★★★	n. a.	★★★	★★★	15	★	★	**13,5**	★★	**749**	0,6	3,6	Allemagne
4	**SAMSUNG** VS15A60BGR5	★★★	★★	★★★	★	★★★	n. a.	★★★	★★	8	■■	★	**13,3**	★★	**399**	0,9	2,3	Vietnam
5	**VORWERK** KOBOLD VK7 + DUOSPEED SP7 (3)	★★★	★★★	★★	★	★★★	★★	★★★	★★	9	■	★★	**13**	★★	**1449**	0,8	4	Allemagne
6	**DYSON** V8 446969-01	★★★	★★	★★	■	★★★	n. a.	★★★	★★★	8	■	★	**12,7**	★★	**399**	0,6	2,5	Malaisie
7	**SAMSUNG** VS20A95973B BESPOKE JET PRO EXTRA	★★★	★★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	■■	10	■■	★	**12,4**	★★	**1099**	0,6	2,7	Vietnam
8	**ROWENTA** RH98C0WO X-FORCE FLEX 12.60 AQUA	★★★	★★	■■	■	★★★	★	★★	★★★	7	■	★	**11,5**	★	**499**	0,9	3,1	Chine
9	**LG** A9T-ULTRA1C CORD ZERO	★★★	★★★	■■	★	★★★	■	★★★	★	9	■■	★	**11,4**	★	**1099**	0,6	2,7	Corée du Sud
10	**ROWENTA** RH2079WO X-FORCE FLEX 9.60 ANIMAL	★★	★★	■■	■	★★★	n. a.	★	★★★	8	■	★	**10,7**	★	**299**	0,5	2,1	Chine
11	**ROWENTA** RH2037WO X-FORCE FLEX 9.60 ALLERGIE	★★	★★	■■	■	★★★	n. a.	★★	★★★	9	■	★	**10,6**	★	**249**	0,4	2,2	Chine
12	**ELECTROLUX** EP71HB14UV	★★★	★★	■■	■	★★	n. a.	★★★	★★	13	■	★	**10,5**	★	**399**	0,5	2,2	Chine
13	**ELECTROLUX** ES52B21GRN	★	★	■■	■■	★★★	n. a.	★★★	★★	19	★	★	**9,2**	★	**269**	0,4	3	Chine
14	**BOSCH** BBH3ALL23 FLEXXO GEN2	★	★	■■	■	★★	n. a.	■■	★★★	28	★	★	**7,9**	■	**229**	0,6	3,2	Chine
15	**HOOVER** HF103X HF1	★★	★	■■	■■	★★	n. a.	■■	★★	19	■	★	**7**	■	**199**	1,1	2,8	Chine
16	**CANDY** CVIVA03X	■■	■■	■■	■■	■■	n. a.	■■	★★	12	★★	★	**4,3**	■	**179**	0,7	2,5	Chine

(1) À puissance maximale et avec brosse principale pour les sols. (2) Capacité du sac pour le Vorwerk (du réservoir pour les autres).
(3) L'aspirateur Kobold VK7 est vendu 1 449 € avec la brosse de lavage DuoSpeed SP7 et 999 € sans cet accessoire.

DENTIFRICES

Entre une efficacité pas toujours au top et la présence de diverses familles de substances indésirables, le bilan global de ce test n'est pas très réjouissant.

Peu d'entre eux donnent le sourire

— Par **FABIENNE MALEYSSON** avec **GAELLE LANDRY**

Décevant. C'est le qualificatif qui s'impose au vu des résultats globaux de ce comparatif. Si plusieurs références s'en tirent honorablement, l'ensemble demeure assez médiocre et aucune ne mérite ★★★. En entrant dans les détails, on est surpris que de grandes marques ne parviennent pas à exceller sur des critères primordiaux alors que nous avons évalué des dentifrices standards, sans revendication particulière, ceux qui a priori ne sont pas très compliqués à formuler.

Premier constat étonnant: un seul produit, Fluocaril bi-fluoré, affiche une teneur idéale en fluorures disponibles (ceux susceptibles d'exercer un effet). Plus de la moitié des références testées héritent d'une note moyenne, c'est moins bien que lors de nos précédents essais. Fâcheux quand, selon tous les spécialistes de la question, au premier rang desquels l'Organisation mondiale de la santé, une quantité de fluor suffisante est la condition *sine qua non* de l'efficacité anticarie. Autre observation, une dizaine de dentifrices s'avèrent trop abrasifs. Au lieu de protéger l'émail, ils risquent de l'endommager. Pour ceux ayant écopé de ■■, nos analyses montrent que l'abrasivité peut être considérée comme dangereuse si l'on se réfère aux valeurs définies par les autorités de santé américaines. Enfin, l'efficacité de nettoyage, c'est-à-dire la capacité à éliminer un mélange salissant (thé, café et autres colorants), est trop rarement au rendez-vous, alors que, là encore, c'est le minimum qu'on puisse demander.

Toujours trop de substances problématiques

Autre reproche auquel seuls quatre dentifrices échappent: la présence de substances indésirables. Trois sortes d'ingrédients sont encore trop fréquemment utilisés alors que leur absence dans certains produits – parfois au sein d'une même marque – prouve que l'on peut s'en passer sans dommages. D'abord, le sodium lauryl sulfate (colonne >>>

Fluocaril BI-FLUORÉ MENTHE
4,60 € **13,9 | ★★**

LE MIEUX NOTÉ

Le Fluocaril contient la dose de fluor la plus intéressante de la sélection et il n'est pas du tout abrasif. Ni colorants ni allergènes ne sont à déplorer, et notre panel l'a apprécié pour son goût classique et sa mousse en quantité adéquate. Toutefois, il ne conviendra pas à ceux que le sodium lauryl sulfate incommode et son pouvoir nettoyant reste à améliorer. Ses ingrédients ne polluent pas trop, mais le fabricant aurait pu se passer de l'étui en carton.

Sensodyne SOIN EXTRA FRESH
4,30 € **13,7 | ★★**

BON CHOIX

Intérêt essentiel : en l'absence de sodium lauryl sulfate, le Sensodyne peut être utilisé par tout le monde. Sa dose de fluor et son pouvoir nettoyant sont un peu justes mais il n'abîme pas l'émail. Dommage qu'il renferme un allergène. Nos testeurs ont aimé son pouvoir moussant et l'haleine fraîche qu'il confère, mais son goût les a divisés. Et si on se réjouit de l'impact environnemental limité de ses ingrédients, on déplore un emballage superflu.

URBAZON/ISTOCK ; P. GUILLOU

Efficacité composition

24 DENTIFRICES

		Prévention des caries (teneur en fluorures)	Respect de l'émail (abrasivité)	Efficacité de nettoyage	Qualités cosmétiques	Irritant potentiel (1)	Allergènes	Colorants non alimentaires	Ingrédients	Emballage	Appréciation	Étiquetage	Appréciation globale Note sur 20		Prix €	Prix au litre €
		Composition							Environnement							
1	**FLUOCARIL** BI-FLUORÉ 145 MG MENTHE	★★★	★★★	★	★★	●	-	-	★★	■	★★	★	13,9	★★	4,60	61
2	**COLGATE** TRIPLE ACTION	★	★★★	★	★★★	●	-	●	★★★	■	★★	★★	13,9	★★	1,86	12
3	**SIGNAL** HALEINE PURE	★★	★★★	★	★★★	●	●	●	★	■	■	★★	13,8	★★	2,20	22
4	**SENSODYNE** SOIN EXTRA FRESH	★	★★★	★	★★	-	●	-	★★	■	★	★★★	13,7	★★	4,30	57
5	**TONIGENCYL** FORCE GENCIVES + SOIN COMPLET	★	★★★	■	★★	●	●	-	★	■	★	★★★	13,3	★★	2,29	31
6	**ZENDIUM** PROTECTION COMPLÈTE	★★	★★★	★	★	-	-	-	★★	★	★	★★	13,1	★★	3,18	42
7	**ELGYDIUM** GEL DENTIFRICE MULTI-ACTIONS	★★	★★★	★	★★	-	●	-	★	■■	★	★	13,1	★★	4,17	56
8	**HEMA** FRESH GEL	★	★★★	■	★★	-	●	-	★	★	★	★★	13	★★	1,75	23
9	**LAVERA** COMPLETE CARE BIO	★★	★★★	★★	★	-	●	-	■	★	■	★	12,9	★★	3,61	48
10	**CARREFOUR** SOFT GREEN PASTILLES DENTIFRICE FRESH MINT	★	★★★	■■	★★	-	-	-	★★	★★	★★	★★	12,9	★★	3,90 (3)	n. a.
11	**LA ROSÉE** DENTIFRICE SOIN COMPLET À LA MENTHE	★	★★★	★	★	●	●	-	★	★	★	★★	12,5	★★	4,90	65
12	**AQUAFRESH** TRIPLE PROTECTION MENTHE FRAÎCHE	★	★★	★	★★	-	●	● (2)	★	■■	★	★★★	12,5	★★	2,05	27
13	**PARODONTAX** ORIGINAL	★	★★★	■	★	-	●	-	★★	■■	★	★★	12,5	★★	4,26	57
14	**ELMEX** ANTI-CARIES ORIGINAL	★	★	★★	★	-	-	-	★★★	■■	★★	★★	11,7	★	5,49	73
15	**SANOGYL** APAISE & RENFORCE	★★	■	★★	★★	-	●	-	★	■	■	★★	11,1	★	4,99	67
16	**VADEMECUM** EXPERT COMPLET 10	★★	■	★★	★	-	●	-	★	■■	■	★★	11	★	1,94	26
17	**COLGATE** TOTAL CLASSIQUE	★	■	★	★★	-	●	-	■	■■	■	★	10,5	★	2,50	33
18	**DENTALUX** (LIDL) COMPLEX 7 TOTAL CARE PLUS	★	■	★★	★★	●	●	● (2)	★	■■	■	★	10,4	★	1,22	10
19	**ORAL-B** PRO-EXPERT 24 HEURES DE PROTECTION	★	■■	★★	★★	-	●	●	★	■■	★	★★	10,2	★	3,05	41
20	**DENTAMYL** (MARQUE REPÈRE E.LECLERC) EXPERT 8 EN 1	★	■	★	★★	●	-	-	★★	■	★	★★★	10,2	★	0,74	10
21	**CARREFOUR** SOFT EXPERT 8 SOIN COMPLET	★★	■	★	★	-	-	-	★★	■■	★	★★	9,7	★	0,79	11
22	**GUM BIO** FRESH MINT WITH ALOE VERA BIO	★	■■	★★	★	●	●	-	★	■■	★	★★	9,6	★	4	53
23	**CARREFOUR** SOFT BIO DENTIFRICE FRAÎCHEUR BIO	■■	★★★	■	★	-	●	-	★	★	★	★★	9,3	★	2,06	27
24	**SIGNAL** PROTECTION CARIES	★	■	★★	★★	●	●	●	■■	■	■■	★★	8,8	★	0,99	13

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

(1) Sodium lauryl sulfate. (2) Dont dioxyde de titane. (3) sachet de 60 pastilles.

ABRASIVITÉ Trop souvent, les formules s'avèrent agressives pour l'émail. C'est pire avec les dentifrices blanchissants, précédemment testés : la quasi-totalité d'entre eux étaient extrêmement abrasifs.

COLORANTS NON ALIMENTAIRES Les colorants interdits dans l'alimentation, dont le dioxyde de titane (CI 77891), n'ont rien à faire dans un produit dont on peut ingérer une petite partie, d'autant qu'ils sont à visée uniquement esthétique.

>>> «Irritant potentiel» dans notre tableau p. 47), utilisé notamment comme agent moussant, a été repéré dans plus d'un tiers des produits. Or, il possède un fort potentiel irritant auquel certains utilisateurs ne sont pas sensibles, mais qui, chez d'autres, provoque des aphtes. Heureusement, au fil du temps, il se fait plus rare. Autre groupe de composés trop souvent présents: les allergènes, issus notamment des ingrédients permettant de conférer un goût unique au dentifrice. Rappelons que les allergies concernent un nombre croissant de personnes et que l'on peut être touché à tout âge, même après des décennies d'usage sans réactions notables.

Les colorants, quant à eux, ne servent qu'à séduire le consommateur en améliorant l'apparence de la pâte. Le choix de plusieurs fabricants d'intégrer des molécules interdites dans l'alimentation a de quoi surprendre car, même s'il s'agit de doses infimes, on ingère toujours un peu de dentifrice lors du brossage. Deux marques, Aquafresh et Dentalux (Lidl), incorporent même du dioxyde de titane (TiO_2) alors que les alertes des scientifiques sur cet agent blanchissant ont conduit la France, puis l'Union européenne à le proscrire dans les denrées alimentaires.

Fréquemment présent sous forme nanométrique, synonyme de potentiels effets toxiques spécifiques, cet additif agirait, selon certaines études, comme un promoteur de cancers. L'UFC-Que choisir plaide pour que son bannissement soit étendu aux cosmétiques et aux médicaments, Hélas sans succès jusqu'à présent. Concernant les dentifrices, la pertinence de cette demande a été renforcée par la publication, en janvier 2023, de résultats de recherches montrant que le TiO_2 passait directement dans le sang depuis les muqueuses de la bouche. Autrement dit, le risque existe même sans ingestion.

Heureusement, sans attendre une éventuelle mesure réglementaire, des entreprises ont décidé d'exclure le dioxyde de titane. L'été dernier, l'Association de veille et d'information civique sur les enjeux des nanosciences et nanotechnologies (Avicenn), spécialiste des questions liées aux «nanos», s'était réjouie qu'il ait disparu d'une cinquantaine de dentifrices en deux ans. Étonnamment, on le retrouve encore dans quelques-uns labellisés bios: nos homologues suisses du magazine *Ma Santé* en ont mesuré dans ceux des marques Logodent, Sante Naturkosmetik et Dr. Hauschka. Interrogée, cette dernière explique qu'elle a procédé à des reformulations afin d'éliminer le dioxyde de titane, mais qu'il reste autorisé par l'organisme de certification Natrue puisque c'est un composé naturel. Un argument qui laisse pantois… De son côté, Cosmébio, autre certificateur, l'a proscrit en tant que colorant, et les produits labellisés doivent le supprimer d'ici à la fin de l'année.

Un défaut courant: trop de pâte reste dans le tube en fin d'utilisation.

Un impact environnemental élevé

Enfin, l'environnement n'est pas toujours suffisamment pris en compte: quantité importante de pâte demeurant dans le tube en fin d'utilisation (13% pour Oral-B!), présence de suremballage (étui en carton, en plus du tube), non-recours à du plastique recyclé, ingrédients trop polluants, notamment toxiques pour les organismes aquatiques. Sur ce point, le dentifrice Lavera reçoit une des pires notes. Il cumule en effet des extraits de sauge, d'eucalyptus et du limonène, dont l'odeur flatte nos narines mais que la faune marine et d'eau douce ne peut ingérer sans danger. Cette piètre performance est d'autant plus regrettable qu'il s'agit du seul à obtenir de bons scores aux trois critères d'efficacité et de sécurité (fluor, abrasivité et nettoyage). S'il a décroché la première place du classement lors de notre précédent comparatif, l'appréciation de l'impact environnemental des produits testés le pénalise désormais. Un enjeu que ne devraient pas ignorer les marques bios. ◆

CHLORHEXIDINE

De grandes marques l'utilisent

Si nous sommes avant tout exposés à la chlorhexidine via les désinfectants, cette substance faisant l'objet d'une alerte des autorités de santé (lire p. 4) entre aussi dans la composition de certains dentifrices. Elle est reconnue pour son efficacité à éliminer la plaque dentaire, mais un usage prolongé pourrait engendrer des résistances microbiennes et une coloration des dents.

Aucune des références testées ici n'en contient, mais nous l'avons repérée chez Gum (Paroex et Gingidex), Elgydium (Blancheur, Dents sensibles, Protection gencives, Antiplaque), Parogencyl (Soin intensif gencives), Fluroyl, Curasept ou encore Sanogyl (Soin rose, Soin bi-protect). Si vous présentez un terrain allergique, il est conseillé de vous abstenir d'utiliser ces produits.

TESTÉ *ailleurs*

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

Allemagne LOIN DES YEUX

Pas moins de 14 eye-liners étudiés par ***Test,*** et un seul qui se voit affublé d'un mauvais jugement, le L'Oréal Paris Infaillible Grip 36h Micro-Fine Liner (9,95 €). En cause, des traces de substances nocives, mais également une fausse promesse sur l'emballage : censé tenir un jour et demi, il n'a duré que 17 heures.

Belgique SAUTER... LA FRONTIÈRE ?

L'heure est aux viandes et légumes sautés chez ***Test Achats.*** Nos confrères ont sélectionné des références de grandes marques (Lagostina, KitchenAid, Tefal, etc.), et c'est finalement le wok Ikea 365+ WOK qu'ils recommandent, notamment en raison de son prix de 24,99 €... en Belgique. En France, il est vendu à 35 € !

Autriche SANS ALCOOL...

... La fête est plus sucrée ! Tel est le constat de ***Konsument,*** qui a analysé la composition de 12 pétillants « désalcoolisés » autrichiens. Certains ne contiennent ni vin ni moût de raisin. De la limonade, en somme. Malgré tout, si ces boissons s'avèrent moins caloriques que la bière ou le vin, mieux vaut jeter un œil sur l'étiquette.

Pays-Bas DES FRITES MAIS PAS QUE !

Si la friteuse sans huile est à la mode, c'est peut-être parce qu'elle sait faire plus que des frites ! Gâteau au chocolat, pilons de poulet, nems et même quiche lorraine : la Ninja Foodi DualZone 7,6 l (AF300EU) assure sur tous les plans, première dans le comparatif de ***Consumentenbond.*** Mais pour 160 €, et avec quelques kilos de trop (8 kg, c'est lourd !).

Canada CRAMPONNE-TOI

Plus de 2 200 personnes hospitalisées en 2022 après une chute sur la glace : au Québec, l'hiver, la neige est reine et le verglas, roi ! C'est donc tout naturellement que ***Protégez-vous*** a testé des crampons à enfiler sur ses chaussures. Si vous prévoyez une visite dans la belle province, évitez les Yaktrax Pro, qui ne vous empêcheront pas de glisser.

LABO QC

QUE CHOISIR Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

ASPIRATEURS ROBOTS
Ils promettent de faciliter le ménage, mais tous ne sont pas performants... ***62 modèles comparés***

TÉLÉVISEURS
L'Oled gagne du terrain, toutefois le LCD domine toujours le marché, offrant souvent une image époustouflante. Le son et la connectique font aussi la différence. ***289 écrans étudiés***

PILES RECHARGEABLES
Elles sont économiques, écologiques, et conviennent aux appareils qui consomment beaucoup. Mais quelles sont les meilleures du marché ? ***24 références évaluées***

RADIATEURS ÉLECTRIQUES
Choisir les plus efficaces est primordial pour le confort du logement, qu'ils soient à inertie, chaleur douce ou double système chauffant. ***17 appareils testés***

QUE CHOISIR Plus de 210 tests sur QUECHOISIR.ORG

Des mises à jour en continu
Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

Des guides d'achat
Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

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

QUE CHOISIR **QUECHOISIR.ORG**
Votre guide conso au quotidien

TRANSPORTS EN COMMUN
Plus qu'une simple question de volonté

Les résultats de notre enquête montrent que les Français aimeraient utiliser davantage les transports collectifs mais que, souvent, ils ne le peuvent pas. Les réponses concrètes se font attendre.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **NOÉ BAUDOUIN**

Corcieux, le 22 septembre 2023. Après un week-end au vert dans les Vosges, il est temps de rentrer à Paris. La gare la plus proche, Saint-Dié-des-Vosges, se trouve à une vingtaine de kilomètres et notre TGV est prévu à 17 h 08. Un car SNCF relie les deux villes sept fois par jour en semaine, mais seulement deux fois le dimanche. Et le premier arrive à Saint-Dié à 17 h 14, six minutes après le départ de notre train. Nous demandons donc à des amis de nous y déposer en voiture.

Cette petite anecdote illustre parfaitement la difficulté, même pour ceux qui souhaitent faire cet effort, à privilégier les transports collectifs. Puisque ce sujet est au cœur des enjeux de décarbonation et de réduction de la fracture territoriale, nous avons interrogé les Français sur leur utilisation des bus, tramways, trains, métros et autres solutions de mobilité. Les réponses sont sans appel – et sans surprise. Sur le trajet domicile-bureau, seulement 19 % des répondants empruntent majoritairement les transports en commun. Et encore, un quart d'entre eux sont obligés d'enfourcher leur vélo ou de se servir de leur véhicule pour rejoindre l'arrêt le plus proche de leur logement. À l'inverse, 54 % de nos concitoyens affirment qu'il leur est impossible d'aller à leur travail en transports publics à cause d'un service trop irrégulier près de chez eux. Entre les deux, 27 % des sondés assument qu'ils pourraient en théorie se déplacer plus souvent de manière vertueuse, mais que leur trajet durerait beaucoup plus longtemps (28 minutes de plus en moyenne, soit presque 1 heure pour l'aller-retour) et qu'ils préfèrent par conséquent prendre leur voiture.

Des infrastructures, pas des leçons de morale

Depuis le 1er mars 2022, les publicités automobiles affichent obligatoirement un message incitant au covoiturage, à la marche ou à l'usage des transports en commun. *« On aimerait bien, mais où sont-ils ? »*, pourraient répondre les personnes résidant hors des grands centres urbains. En effet, 51 % des participants à notre étude indiquent qu'ils ne les prennent pas faute d'infrastructures à proximité de leur lieu d'habitation. Le second frein le plus fréquemment cité (35 % des personnes interrogées) concerne les horaires de passage, trop contraignants. *« Dès que l'on s'éloigne des grandes villes, l'offre n'est pas pertinente »*, explique Philippe Poinsot, coanimateur du Laboratoire ville mobilité transport (LVMT), entité de recherche entre l'École des Ponts ParisTech et l'université Gustave-Eiffel. *« Le cas de figure fréquent ? Il y a un ou deux trains le matin, un à midi et deux le soir. C'est risqué pour les usagers, car s'ils ratent leur train ou qu'il est supprimé, ils ne disposent d'aucune alternative »*, ajoute-t-il. Autre exemple cité par le spécialiste: la ligne Dieppe-Rouen, dont le dernier départ est à 18 h 10. Trop tôt pour beaucoup de travailleurs, ou pour des Rouennais qui désireraient dîner au bord de la mer.

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Notre sondage a été réalisé en ligne, en juin 2023, auprès de 1 001 personnes représentatives de la population française. À partir de leurs codes postaux, les répondants ont été catégorisés selon cinq types de territoires (grande ville, banlieue, zones périurbaines, villes éloignées des métropoles, zones rurales) en s'appuyant sur deux bases de données de l'Insee : les aires d'attraction des villes et le niveau de densité par commune.

LES POINTS CLÉS DE NOTRE SONDAGE

54 % des Français affirment qu'il leur est impossible d'aller travailler en transports collectifs

46 % ne disposent d'aucun transport en commun accessible à pied de chez eux et passant au moins une fois par heure

26 % considèrent que l'offre de transports s'est améliorée près de chez eux depuis 10 ans

22 % seulement utilisent les transports en commun plusieurs fois par semaine

Au lieu de débiter des discours infantilisants, les pouvoirs publics doivent impérativement étayer l'offre. Ce dont les Français ont besoin, c'est de davantage de lignes, avec des cadences de départ plus élevées et des amplitudes horaires réduites, sur des territoires plus étendus. *«Il y a un début de réponse de l'exécutif, toutefois il reste insuffisant»*, observe Bruno Gazeau, président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut). Entre autres dispositions, il évoque les plans État-région qui ont été renforcés (+ 8,6 milliards d'euros sur le volet mobilité pour la période 2023-2027) et la volonté gouvernementale de ponctionner les sociétés d'autoroutes et le secteur aérien. *«Cependant, à part les RER métropolitains récemment mis sur les rails, il n'existe pas encore de projets concrets en province. Or, il faut que les villes moyennes maillent leur périmètre urbain et développent les grandes voies pénétrantes, qui restent rares»*, détaille Bruno Gazeau.

En France, les zones rurales sont très mal desservies alors que la Suisse, par exemple, prouve qu'on peut faire bien mieux

Sans oublier les zones rurales. Aurore Fabre-Landry, fondatrice du cabinet de conseil Sustainable Mobilities, conteste l'idée selon laquelle il serait difficile de desservir les campagnes. *«En Suisse, les communes de plus de 500 habitants doivent voir passer un bus toutes les heures, celles de plus de 100 âmes, un par jour, alors qu'en France, de nombreux villages n'en ont aucun»*, souligne-t-elle. Afin d'y remédier, elle prône l'établissement d'un *«bouquet global de mobilité»* combinant diverses solutions et incluant des aménagements cyclables. *«À vélo, on met une quinzaine de minutes pour se rendre à une gare située à 5-7 kilomètres. Développer le rabattement vers le réseau ferré, comme le fait la région Occitanie, permet d'augmenter l'offre TER et d'amorcer une spirale positive»*, affirme-t-elle. La même logique peut s'appliquer au car, avec du stationnement vélo sécurisé près des arrêts. Idée plus iconoclaste de l'experte: des voitures en autopartage dans les villages quand il s'agit de trajets où le collectif n'est pas adapté. *«Elles y seraient plus utiles que dans les grandes villes, déjà largement dotées en transports.»*

>>>

E. SOUDAN/ALPACA-ANDIA ; J. SEVRETTE/ANDIA

>>> Ces mesures, éprouvées dans de nombreux pays, ont l'avantage d'être faciles à instaurer et peu onéreuses. *«L'un des problèmes du monde des transports est qu'il est obsédé par l'innovation technologique et les idées qui coûtent cher, et dont on se rend compte rapidement qu'elles ne fonctionnent pas»,* tacle Philippe Poinsot. Il cite *«les bus à hydrogène dont on parle beaucoup, alors que les trolleybus ne sont même plus envisagés car jugés ringards…»* Peu après notre entretien, le Grand Nancy a dévoilé le tracé de sa future ligne Urbanloop, des capsules électriques autonomes qui seront mises en service en 2027. CQFD.

Promouvoir l'existant et réduire la voiture

Autre option bon marché: la communication. *«Les gens qui prennent les transports en ont une meilleure image que le reste des Français, car ceux qui utilisent un réseau connaissent mieux ses possibilités»,* relève Aurore Fabre-Landry. Étant donné que l'on modifie souvent ses habitudes lorsque l'on déménage ou change d'entreprise, elle promeut par exemple l'ajout, dans le livret d'accueil de l'employé fraîchement arrivé, d'informations sur les transports en commun locaux. Les villes pourraient également offrir à leurs nouveaux administrés un mois d'abonnement gratuit à leur réseau. *«L'idée est de faire découvrir le service, de valoriser l'existant, afin d'encourager les gens à y recourir.»*

Terminons par la question qui fâche: la voiture. *«On doit réduire sa place pour étendre le réseau de transports en commun»,* estime Frédéric Héran, urbaniste et économiste à l'université de Lille. À son avis, *«tenter de séduire les automobilistes sans les embêter, comme avec la gratuité, ça marche mal»*. Il faut, à l'inverse, des mesures *«efficaces mais impopulaires»*: réduire la vitesse, tarifer le stationnement, rendre impossible la circulation de transit. Bref, *«enquiquiner les conducteurs»*. Sujet explosif s'il en est! A fortiori si on ne propose pas autre chose de valable à la place. *«C'est l'origine de la crise des Gilets jaunes: on a voulu majorer la taxe carbone sans leur donner les moyens de se passer de leur voiture»,* conclut Philippe Poinsot. ◆

Les transports gratuits à Montpellier: démocratisation réelle ou pure démagogie ?

G. BONNEFONT/IP3 PRESS-MAXPPP

GRATUITÉ
L'investissement reste à quai

En décembre dernier, Montpellier (34) est devenue la plus grande agglomération d'Europe à rendre ses transports publics gratuits. À l'instar de 44 autres villes de France dont Aubagne (13), Bourges (18) ou Dunkerque (59). La hausse du versement mobilité (participation versée par les entreprises) compensera la perte des recettes. La mesure, qualifiée de *«démagogique»* par l'élue d'opposition (LFI) Alenka Doulain, ne fait pas l'unanimité. *«La gratuité, c'est surtout un coup politique,* confirme Frédéric Héran, économiste. *Les 35 millions d'euros par an de recettes tarifaires perdues ne serviront pas à augmenter l'offre de transports»,* déplore-t-il. *«Une fois réglé le sujet des publics fragiles, pour lesquels il est possible de prévoir des tarifs sociaux, le prix n'est plus un problème. Les gens ne prennent le bus, le métro ou le train que s'ils répondent à leurs besoins»,* indique, de son côté, Bruno Gazeau, représentant des usagers. Un sentiment que Philippe Poinsot, du Laboratoire ville mobilité transport, résume d'une phrase: *«La gratuité peut attirer, la qualité de service doit fidéliser.»*

Il faut développer l'offre

Notre sondage le montre, le prix des transports ne constitue pas un frein à leur utilisation pour 87% des répondants. Il faut dire qu'en France, il est relativement faible. *«17% en moyenne du coût global, et bien moins dans un grand nombre de réseaux peu usités et presque entièrement subventionnés»,* souligne Philippe Poinsot. Dans ce cas, il y a tellement peu d'usagers que la gratuité ne coûte pas cher. *«Par contre, dans les zones où les réseaux sont très fréquentés, voire saturés, comme ceux d'Île-de-France et de Lyon, elle ne pourrait se faire qu'au détriment des investissements et de la qualité de service.»* Entre les deux? *«C'est au cas par cas»,* note l'expert. La gratuité seule ne fait pas de miracles. *«On doit mettre en œuvre une politique globale d'incitation à prendre les transports»,* estime Frédéric Héran. *«Dans deux ou trois ans, Montpellier expliquera probablement que la gratuité a réduit le trafic auto, alors que ce résultat s'expliquera par d'autres mesures plus efficaces: modification du plan de circulation, aménagements cyclables qui prennent de la place à la voiture, etc. À Dunkerque, le doublement de la fréquentation est dû à 42% à la gratuité et à 58% à la refonte bien conçue du réseau.»* Celle-ci doit passer notamment par une adaptation de l'offre pour absorber les nouveaux passagers… dont des piétons, qui auraient peut-être marché quelques centaines de mètres au lieu de grimper dans un tram gratuit. Car beaucoup d'études le prouvent: les premiers bénéficiaires de la gratuité sont les cyclistes et les piétons, pas les automobilistes.

INTERNET PAR SATELLITE

Starlink fait bouger les lignes

Et si Starlink permettait enfin aux habitants des zones blanches d'accéder à Internet très haut débit ? La firme américaine a beau révolutionner le marché, le déploiement de son offre n'en demeure pas moins problématique.

— Par **CYRIL BROSSET**

Afficher des pages web en un claquement de doigts, regarder des vidéos, télécharger rapidement des documents et même jouer en ligne, que l'on habite en pleine campagne, sur une montagne ou une île isolée. Telle est la promesse de Starlink, le service d'accès au réseau internet par satellite lancé, en 2021, aux États-Unis par le milliardaire américain Elon Musk et disponible en France depuis quelques mois.

Connecter les usagers à Internet via l'espace, l'idée n'est pas nouvelle. Des offres destinées au grand public existent depuis les années 1990. Hélas, jusque-là, nombre de clients du leader français Nordnet, de Numerisat et consorts se plaignaient de débits aléatoires, de coupures de connexion fréquentes et d'enveloppes mensuelles de data les obligeant à faire attention à leurs usages, sous peine d'attendre le mois suivant pour surfer.

De belles performances

Mais, grâce à Starlink, tout change. Pour commencer, fini les quotas ! Les clients peuvent profiter de leur connexion autant qu'ils le veulent, comme n'importe quelle personne ayant la fibre ou l'ADSL. Les performances non plus n'ont rien à voir avec celles des offres d'avant. Starlink annonce un débit descendant (vitesse à laquelle les données venant d'Internet arrivent sur l'ordinateur) entre 25 et 220 mégabits par seconde (Mbps). De fait, au cours de nos essais, les 100 Mbps ont régulièrement été dépassés. C'est moins qu'avec de la fibre optique, mais bien au-dessus de l'ADSL. Ce n'est pas tout: la latence, autrement dit le temps que met le système à répondre à une requête, est aussi nettement réduite. Toujours lors de nos tests, celle-ci s'établissait généralement autour de 60 millisecondes, soit 10 fois moins que celle de ses rivaux. De tels résultats permettent notamment de jouer en ligne. Cerise sur le gâteau, l'offre Starlink coûte 40 € par mois, soit plus ou moins le même prix qu'une offre fibre. >>>

QUE PROPOSE STARLINK ?

- Débits annoncés : entre **25 et 220 Mbps** (descendant), de **5 à 20 Mbps** (montant)
- Latence : **25 à 60 ms**
- Abonnement : **40 €/mois**
- Matériel : **450 €** à l'achat ou **10 €/mois** à la location
- **Pas d'engagement,** 30 jours d'essai gratuits. D'autres offres disponibles avec accès prioritaire ou mobilité.

STARLINK

>>> Ces très bonnes performances, Starlink les doit à sa technologie innovante. Alors que les autres opérateurs font transiter leur trafic par un satellite géostationnaire situé à 36 000 kilomètres au-dessus de nos têtes, la firme américaine exploite une myriade de petits satellites tournant autour de notre planète à seulement 500 kilomètres d'altitude. La distance avec le sol étant bien plus courte, le transfert des données s'effectue plus rapidement et la latence est plus faible.

Avantages et inconvénients

L'autre atout de Starlink ? La simplicité de sa procédure d'installation. Avec les offres proposées par la concurrence, l'intervention d'un technicien s'avère bien souvent nécessaire, afin de pointer correctement la parabole vers le satellite. Chez Starlink, l'étape la plus compliquée consiste à fixer l'antenne en hauteur (sur le toit de préférence) et à faire passer le câble fourni jusqu'au routeur posé à l'intérieur de l'habitation. Une fois ce travail effectué, il suffit de télécharger l'application dédiée sur son smartphone et de suivre les instructions. Le moment venu, l'antenne motorisée s'incline toute seule jusqu'à trouver la meilleure position possible. Cette phase de configuration nous a pris une vingtaine de minutes tout au plus, sans difficulté majeure. Quelques minutes plus tard, la connexion est établie et il ne reste plus qu'à relier ses appareils au réseau wifi de Starlink.

Comment fonctionne l'Internet par satellite ?

Alors que les opérateurs traditionnels utilisent un seul satellite situé à 36 000 km au-dessus de nos têtes, Starlink s'appuie sur une myriade de petits satellites en orbite à 500 km d'altitude. Mais le principe de base reste le même. Exemple avec une requête auprès d'un moteur de recherche.

Des performances satisfaisantes, une technologie accessible, un prix correct… l'offre Starlink a tout pour plaire. Certains y voient même une solution viable pour couvrir les zones blanches. Un point d'autant plus crucial que le développement de la fibre a pris du retard. Alors que le gouvernement s'était fixé comme objectif de la généraliser sur l'ensemble du territoire d'ici à fin 2025, un Français sur cinq n'y est toujours pas éligible. Si l'on présente à une partie de ces oubliés une technologie alternative, telle que le câble ou le VDSL, 14 % d'entre eux ne bénéficient toujours pas d'une connexion filaire satisfaisante, selon l'Autorité de régulation des communications électroniques (l'Arcep). D'ailleurs, l'exécutif croit tellement en la technologie satellite qu'il a décidé d'accorder une aide financière à ceux qui souhaitent acheter une parabole.

COMPARATIF Les autres offres du marché

Face à Starlink, les autres opérateurs réagissent. Présent depuis longtemps sur ce marché par le biais de sa filiale Nordnet, Orange a lancé, en novembre dernier, sa première offre d'accès à Internet par satellite sous son propre nom. Celle-ci passant par un satellite géostationnaire, sa latence est moins bonne que celle de Starlink. Mais le fournisseur promet de la data en illimité et des performances très correctes grâce à un satellite de dernière génération. De son côté, Nordnet a fait évoluer ses offres pour les rendre plus compétitives. Les autres sociétés restent sur des forfaits classiques. Toutes ces formules sont éligibles à une aide de l'État octroyée pour l'achat du matériel. Celle-ci s'élève à 150 ou 300 €, et peut grimper jusqu'à 600 € pour les foyers aux ressources modestes. Il faut dans tous les cas résider dans une zone mal desservie.

NORDNET # Débits annoncés : jusqu'à **100 Mbps** (descendant), jusqu'à **10 Mbps** (montant) # Prix : **39,90 €/mois** # Matériel : **299 €** à l'achat (0 € avec l'aide de l'État) ou **8 €/mois** à la location. # Livraison : **15 €** # Pose : **299 €** (facultatif) # **Sans engagement** # Frais d'activation : **35 €**. Autres formules disponibles avec débits supérieurs et forfait mobile.

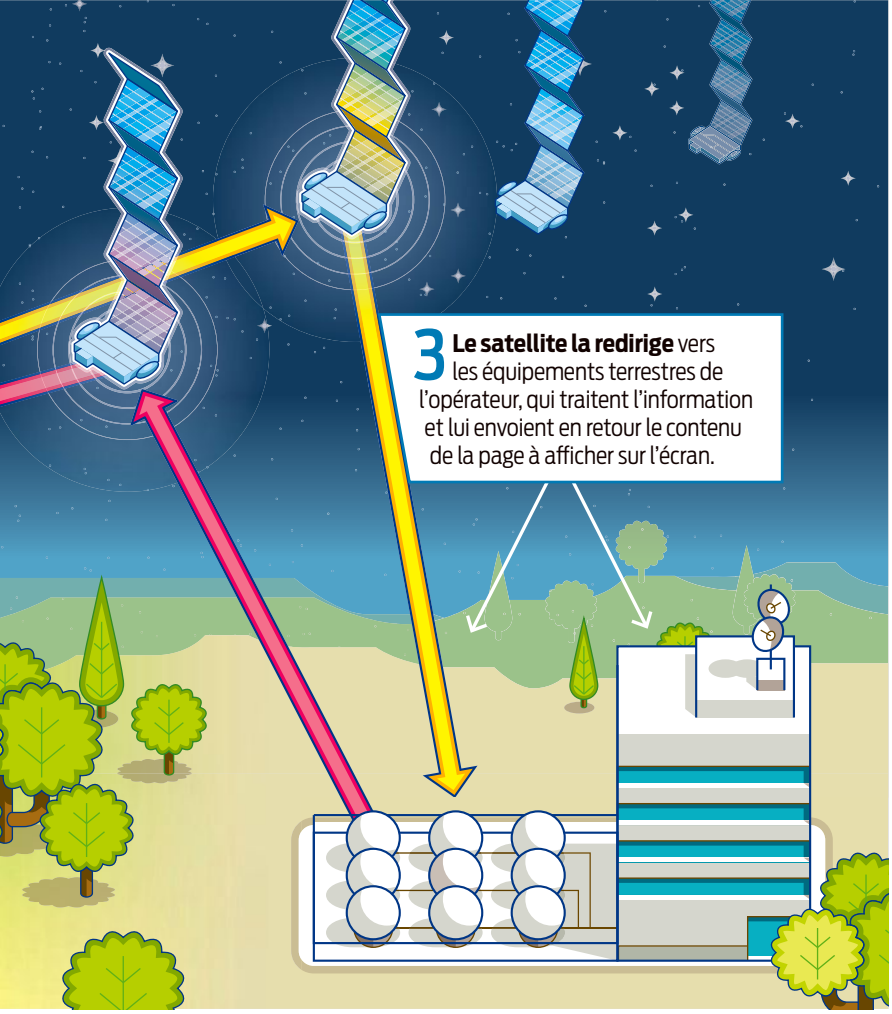


ILLUSTRATION STÉPHANE JUNGERS

Néanmoins, Starlink ou pas, le réseau satellite n'est pas sans défauts. D'abord, il faut disposer d'un endroit dégagé où positionner l'antenne et pouvoir faire courir un câble jusque dans le logement. Il convient aussi d'être prêt à se priver de certains services, en particulier ceux liés à la télévision (chaînes à gogo, replay, enregistrement…) que proposent la majorité des opérateurs filaires. L'autre souci ? Le partage de la bande passante: quand trop de personnes se connectent en même temps, le débit de chacun risque de s'en trouver affecté. Si avec Starlink, ces effets négatifs semblent pour l'heure limités, rien ne dit qu'il en ira de même lorsque le nombre de souscriptions augmentera. De plus, en choisissant cet opérateur, on accepte d'enrichir son fondateur, Elon Musk, qui a inventé la voiture électrique Tesla, envoyé des civils dans l'espace, racheté le réseau social Twitter devenu X et envisage de coloniser Mars. Considéré comme un génie par les uns, comme un danger par les autres, le fantasque homme d'affaires ne laisse pas indifférent.

Sans parler de la pollution que Starlink produit. La société aurait déjà déployé plus de 5 000 satellites dans l'espace et prévoirait d'en envoyer 12 000 à terme, voire plus. En effet, plus la constellation se densifiera, plus il y aura de pays couverts et plus Starlink aura la capacité d'accueillir des clients partout dans le monde. Certes, le fait que la fusée Falcon de SpaceX, la maison mère de Starlink, mette sur orbite plusieurs engins simultanément et qu'elle soit réutilisable limite son impact, et diminue les coûts. Cependant, chaque lancement est loin d'être sans conséquence sur l'environnement. En outre, la profusion de ces objets autour du globe perturbe l'observation des astres depuis la Terre, engendre des débris et accroît le risque de collision avec la station spatiale ISS et le téléscope Hubble, qui tournent dans des orbites proches. Si des systèmes sont prévus pour remédier à ces problèmes, ils ne sont pas infaillibles.

Chacun veut sa constellation

Enfin, passer par Starlink, c'est accepter que ses données transitent vers des serveurs américains sans que notre gouvernement ne puisse vraiment contrôler ce qu'elles deviennent. L'opérateur a, certes, reçu de l'Arcep l'autorisation d'exploiter des fréquences et il est censé respecter le droit français, mais qu'en est-il dans les faits ?

Face à la déferlante Starlink, les concurrents réagissent. Jeff Bezos, le patron d'Amazon, a commencé à expédier des satellites dans l'espace. Son projet, baptisé Kuiper, pourrait bientôt permettre au grand public d'accéder à Internet par satellite. Plusieurs États craignant pour leur souveraineté comptent en faire autant. L'Union européenne, quant à elle, a d'ores et déjà annoncé son ambition de créer sa propre constellation dans les années à venir. Starlink a lancé un mouvement dont personne ne sait encore où il s'arrêtera. ◆

NUMERISAT # Débits annoncés : jusqu'à **30** ou **50 Mbps** (descendant), jusqu'à **2 Mbps** (montant) # Prix : de **12,90 €** (10 Go) à **89,90/mois** (100 Go) # Matériel : **285 €** (0 € avec l'aide de l'État) # **Sans engagement** # Frais de dossier : **50 €**

ORANGE # Débits annoncés : **200 Mbps** max (descendant), **15 Mbps** max (montant) # Prix : **49,99 €/mois** (1er mois offert) # Matériel : **299 €** à l'achat (0 € avec l'aide de l'État). # Livraison : **15 €** # Pose : **299 €** (facultatif) # **Engagement de 12 mois** # Frais d'activation : **35 €**

SKYDSL # Débits annoncés : jusqu'à **12** ou **40 Mbps** (descendant), **1 ou 2 Mbps** max (montant) # Prix : de **16,90 €** (15 Go) à **39,90 €/mois** (illimité) # Matériel : **285 €** (0 € avec l'aide de l'État) # **Sans engagement** # Frais d'activation : **49,90 €**

CONSOMMATION

Un QR code pour remplacer le code-barres

En 2024, un QR code va progressivement s'installer sur tous les emballages. Il contient de nombreuses données sur le produit, facilement accessibles. Explications.

— Par **ELSA CASALEGNO**

10 milliards
de passages en caisse dans le monde chaque jour

1 milliard
de produits déjà identifiés par un code-barres

Les code-barres vont bientôt tirer leur révérence. Dès cette année, des QR codes apparaîtront peu à peu sur les emballages ou les étiquettes des articles et ils seront systématisés à la fin de 2027. Mais quel est l'intérêt de ces modules graphiques en noir et blanc ? Pour répondre à cette question, revenons en arrière. Lorsque le commerce a pris un essor mondial, il a fallu s'assurer que chaque produit soit bien identifié, de sa fabrication à sa vente. Une collaboration entre pays s'imposait. Des entreprises ont donc créé GS1 International, une organisation à but non lucratif chargée de trouver un langage commun. *« À chaque article est associé un code unique à 13 chiffres* (lire l'encadré p. 57). *L'objectif est de le décrire de façon non ambiguë »,* détaille Didier Veloso, président exécutif de GS1 France. Autre but: accélérer le passage en caisse, en s'affranchissant de la saisie manuelle.

De ces besoins est né le code-barres. Utilisé pour la première fois en 1974 aux États-Unis, il a débarqué chez nous en 1980. L'avènement du smartphone, grâce auquel une multitude de données deviennent disponibles via un simple «flash», a ouvert d'autres perspectives. Après 50 ans de bons et loyaux services, le code-barres, obsolète, va céder sa place à une version «augmentée», le QR code. *« Une sorte de code-barres doublé d'un accès infini au Web »,* précise Didier Veloso.

Ce nouveau système garantira une meilleure traçabilité du produit et permettra une identification lot par lot. Ainsi, en cas de procédure de retrait-rappel, il suffira de transmettre la référence du lot incriminé pour qu'il soit bloqué en caisse. De quoi intéresser les distributeurs, car aucun ne souhaite revivre les retours massifs et désorganisés des laits en poudre de Lactalis, en 2017 ! Les grandes surfaces pourront également programmer des ristournes, par exemple une baisse de prix sur un aliment approchant de sa date limite de consommation (DLC). Ménouar Lounes, directeur projets data solutions de l'enseigne Cora, estime aussi qu'il s'agit d'*« un moyen donné aux fabricants de communiquer des informations plus fiables, comme la traçabilité de leur circuit de production ».*

Les informations sensibles ou dévalorisantes, comme un Nutri-Score E, risquent de ne plus figurer sur les emballages

Une plus grande transparence

Quant aux consommateurs, ils accéderont à divers renseignements sur l'article acheté, tels que sa DLC, la provenance de ses ingrédients, son lieu de fabrication, les éventuels labels qu'il arbore, les consignes de tri, etc. Charlotte Marsollier, responsable innovation et marketing de L'atelier V, considère que cette dématérialisation supplée au manque de place sur les pots de ses tartinades végétales. *« Je suis favorable à la transparence sur le degré de transformation, le score environnemental et même la répartition de la valeur, cependant je ne vois pas où les mettre sur mes étiquettes »,* déclare-t-elle. Avec un QR code, elle aura, en outre, la possibilité d'indiquer l'origine de chaque ingrédient, par lot. *« Il m'arrive d'être confrontée à des pénuries de matières premières. C'est le cas actuellement concernant l'huile d'olive, ainsi que l'oignon et la lentille corail bios français, pour lesquels nous avons dû trouver d'autres fournisseurs. Or, la loi nous impose de fournir une information exacte au client. Si les étiquettes pré-imprimées ne correspondent pas, il faut les jeter. »*

Le QR code permet donc de stocker certaines données. Toutefois, les informations sensibles ou dévalorisantes – par exemple, un Nutri-Score E – ne risquent-elles pas d'être

reléguées dans le cloud (stockage en ligne)? Et que deviendront les mentions obligatoires (composition, tableau nutritionnel, avertissements sanitaires, etc.) qui n'avantagent pas un aliment? La réglementation devra le préciser. La filière vinicole a obtenu la dématérialisation de la liste des ingrédients (*QC* n° 630, p. 32), mais pas celle du pictogramme «femme enceinte».

De plus, les marques vont disposer d'un canal de communication infini pour améliorer l'expérience client. Decathlon commercialise ainsi un élastique de musculation avec un QR code imprimé renvoyant l'acheteur vers des exercices. En plus de fournir des renseignements sur *« la traçabilité, l'histoire de conception, l'entretien ou encore la seconde vie »* dans les QR codes de ses produits, l'enseigne de sport se dirige déjà *«vers le remplacement du code-barres»*, explique Jérôme Lemay, son responsable RFID tag. De même, on trouve des articles L'Oréal «QR codés» – une coloration, une crème solaire ou encore un parfum. Il s'agit de *«répondre à la demande grandissante de transparence»*, affirme Stéphane Lannuzel, directeur du programme Beauty Tech. Et aussi de proposer des conseils d'utilisation et des promotions selon la période de l'année, le lieu où a été scannée la référence, etc.

D'après Didier Veloso, ce QR code constituera par ailleurs un appui indispensable à l'économie circulaire. *«Avec le reconditionnement, la réparabilité, le réemploi et la seconde main, le produit subit des modifications parfois substantielles, qu'il faut tracer,* souligne-t-il. *En centre de tri, il doit être correctement orienté vers le recyclage ou l'incinération. Le QR code, support de toutes ces données, peut y contribuer.»* Cet intérêt sera néanmoins à mettre en balance avec la consommation d'énergie et de matières premières induites par le stockage et l'échange d'un flux considérable d'informations.

Vers un usage ponctuel

In fine, comment le consommateur s'appropriera-t-il ce nouvel outil? Dégainera-t-il son smartphone à tout bout de champ en faisant ses courses – pour autant qu'il capte le réseau au fond du magasin? Une récente enquête du Centre commun de recherche de l'Union européenne relativise l'usage de ce support lors de l'achat: seul un produit sur quatre a été scanné par les participants… Il est probable que ce QR code sera utilisé ponctuellement, afin d'en savoir plus sur un article apprécié ou, au contraire, dont on se méfie. Quoi qu'il en soit, L'Oréal constate qu'un trafic accru sur son site augmente ses ventes. Le QR code ne devrait donc pas nuire au business! ◆

Comment lire un code-barres et un QR code ?

 # GTIN *(Global Trade Item Number)*. Ce numéro unique identifie un article. Il compte 13 chiffres: les deux premiers indiquent le pays, les cinq suivants, l'entreprise, les cinq autres se rapportent au produit de façon générique et le dernier sert au contrôle.

 # Code-barres (ou EAN, *European Article Number*). Il représente les 13 chiffres du GTIN par une série de barres d'épaisseurs différentes et de divers espaces.

 # QR code (*Quick Response code*, ou code de réponse rapide). Il active un lien URL renvoyant vers un site. Les trois carrés sur trois des quatre angles (toujours sur ceux du haut et celui en bas à gauche), servent à le « lire » dans le bon sens. Une information se répète plusieurs fois au sein de la figure, ce qui limite les erreurs et permet sa lecture même s'il est partiellement abîmé ou caché. Le QR code « augmenté » de GS1 intègre le GTIN, ainsi qu'une URL.

À NOTER Il y a d'autres techniques d'identification des produits telles que la puce RFID, employée dans l'habillement, ou le DataMatrix, pour les médicaments.

EDNURG - STOCK.ADOBE.COM ; SANALRENK/ADOBE STOCK
OMERIS/ADOBE STOCK

VOITURES ÉLECTRIQUES
L'autonomie baisse en hiver

Avec le froid, la batterie d'une voiture électrique est mise à rude épreuve et ses performances chutent. Conséquence, une réduction parfois sévère de l'autonomie. Nos conseils pour limiter les désagréments.

— Par **YVES MARTIN** avec **LARS LY**

C'est l'un des reproches que l'on fait à la voiture électrique: son autonomie baisse, parfois brutalement, lorsque la température chute. Même si les constructeurs ont progressé dans ce domaine, limitant la perte de performances, cela reste un défaut des batteries. En cause, leur fonctionnement via une réaction chimique, qui est optimale quand il fait entre 20 et 40 °C. En dessous de ces valeurs, elle ralentit, entraînant une diminution de la production de courant. Ainsi, avec une batterie à -7 °C sur une Renault Zoe, il faut 40 % de temps en plus pour passer de 10 à 80 % de charge qu'à 20 °C ! Soit 71 minutes contre 51. C'est pire avec une Tesla Model Y, qui demande 70% de temps supplémentaire (56 minutes contre 33). Sur certains modèles, on peut préchauffer la batterie pendant le roulage (à condition que la charge soit programmée par l'intermédiaire du logiciel de navigation de la voiture). Objectif: la préparer à recevoir les électrons. Mais ce n'est pas la panacée. Cette phase engendre une surconsommation de courant au détriment, là encore, de l'autonomie. L'association Green NCAP, dont nous sommes partenaires, a d'ailleurs mesuré par -7 °C une hausse des besoins en électricité de 34% pour une Fiat 500e, de 44% avec une Renault Zoe et même de 99 % sur une Volkswagen ID3. Quant à la phase de recharge, elle s'allonge aussi à cause du froid, car les bornes rapides voient leurs performances décliner. Il existe cependant quelques bonnes pratiques permettant de réduire l'impact des basses températures sur l'autonomie.

Garez-vous AU CHAUD

Dans la mesure du possible, stationnez dans un garage fermé ou sur une place en sous-sol plutôt qu'à l'extérieur. La batterie est ainsi préservée des frimas et vous gagnez plusieurs kilomètres d'autonomie. C'est encore mieux si la voiture reste branchée: la batterie monte alors en température avant que vous ne preniez le volant.

NOTRE CONSEIL Si, l'hiver, votre véhicule doit demeurer à l'arrêt dehors durant plusieurs semaines, contrôlez régulièrement le niveau de charge de la batterie et veillez à ce qu'il ne descende pas trop. L'idéal est de le maintenir à 50%.

Conditionnez L'HABITACLE

Lorsque votre voiture est branchée, pensez à programmer la montée en température à l'intérieur avec la fonction «conditionnement de l'habitacle». Celle-ci est proposée sur

ÉTAT DE LA BATTERIE Le contrôler, c'est possible !

On l'appelle le *State of Health* (ou SoH, « état de santé ») ; il désigne le niveau de performance de la batterie. Exprimé en pourcentage, il est de 100 % pour un équipement neuf. S'il descend sous les 75 %, la batterie ne remplit plus bien sa mission. Le SoH est d'ailleurs pris en compte par la garantie constructeur. Ainsi, sur ses modèles électriques ou hybrides rechargeables, Peugeot propose, pour la batterie de traction, une garantie de 8 ans ou 160 000 km, avec une capacité minimale de 70 %. Une fois cette limite atteinte, la batterie entame une seconde vie, en étant par exemple utilisée au stockage des énergies renouvelables provenant de l'éolien ou du solaire. Elle peut aussi servir à d'autres usages moins énergivores (chariot de manutention, bateau...). Pour une cinquantaine d'euros, il est possible de demander au garagiste de déterminer le SoH, via l'application du fabricant (comme MyRenault) ou en passant par le site Get-moba.com, qui enverra le kit de mesure.

ASTROSYSTEM/ADOBE STOCK

les modèles récents et on peut souvent la piloter depuis un smartphone. Ainsi, votre auto est chauffée grâce au courant du secteur, sans sollicitation de sa batterie. En outre, vous n'avez pas froid en vous installant au volant et, selon la distance à parcourir, vous évitez d'actionner le chauffage une fois en route. Si votre voiture ne dispose pas de cette fonctionnalité, vous devez la démarrer puis activer le chauffage manuellement, environ 15 minutes avant de monter à bord.

Limitez LE CHAUFFAGE

Le chauffage de l'habitacle est, après le moteur, la deuxième source de consommation de courant. Son utilisation peut réduire l'autonomie de 10 à 20% selon les situations. Sur les modèles les plus anciens, la chaleur est produite par une résistance électrique; sur les plus récents, par une pompe à chaleur. À la clé, un gain significatif: alors que le premier système consomme de 2 à 4 kW, le second en demande deux à six fois moins, soit de 0,5 à 1 kW. La bonne nouvelle? Cette solution est de plus en plus répandue. Pensez à vérifier ce point important avant l'achat d'une auto électrique, surtout s'il s'agit d'une d'occasion.

NOTRE CONSEIL Pour mieux conserver la chaleur de l'habitacle, recourez à la fonction recyclage. Avec modération, toutefois, car l'hiver, elle peut provoquer la formation rapide de buée, néfaste pour la visibilité.

Activez SIÈGES ET VOLANT CHAUFFANTS

Les sièges et/ou le volant chauffants, qui commencent à se généraliser, sont moins énergivores que le chauffage en lui-même. Certes, ils ne profitent en général qu'aux personnes assises à l'avant, mais si vous n'êtes pas plus de deux à bord, il sera tout à fait judicieux de les actionner plutôt que de mettre le chauffage en service. De plus, comme cette source de chaleur est directement au contact de l'utilisateur, l'efficacité ressentie s'avère meilleure, et l'on n'a pas besoin de pousser le réglage au maximum pour améliorer son confort.

Adoptez UNE CONDUITE SOUPLE ET UNE VITESSE MOINDRE

Ce qui est vrai en toutes circonstances pour gagner sensiblement en autonomie l'est encore plus dans les conditions difficiles de l'hiver. L'usage du mode éco, la sélection du niveau maximum de récupération d'énergie au freinage (le cas échéant), l'adoption d'une conduite souple sans fortes accélérations et la diminution de la vitesse de roulage (à 110 km/h sur autoroute, par exemple) en font partie.

NOTRE CONSEIL Certains planificateurs d'itinéraires (qu'ils soient installés d'origine dans la voiture ou qu'il s'agisse d'applications, telle Route Planner de Chargemap) proposent de configurer une vitesse maximale, afin d'économiser l'énergie et d'éviter un arrêt pour recharger.

Contrôlez LA PRESSION

De même, quand on cherche à optimiser les performances de sa voiture, ce qui est valable tout le temps s'impose par grand froid. La pression des pneus, essentielle pour la sécurité, influe sur la consommation, il faudra donc y veiller. Sachez qu'une perte de pression de seulement 0,3 bar engendre jusqu'à 5% de surconsommation.

Utilisez DES PNEUS ADAPTÉS

Même s'il n'y a aucune obligation légale à ce sujet, il est conseillé de choisir des pneus spécialement conçus pour une voiture électrique (cependant, tous les manufacturiers n'en proposent pas). En effet, celle-ci pèse plus lourd qu'une auto à moteur thermique et inflige donc aux gommes des contraintes plus importantes lors des accélérations, des virages et même pendant la phase de récupération d'énergie au freinage. Bref, des pneumatiques inadaptés n'offriront pas un bon niveau de performance. Michelin avance que ses e.Primacy «*améliorent l'efficacité énergétique d'un véhicule électrique, et donc son autonomie, d'environ 7%, soit approximativement 30 km pour un modèle doté d'une autonomie de 400 km, par rapport aux autres pneus de leur catégorie*». Quoi qu'il en soit, si les meilleures références standards de nos tests conviennent aux voitures électriques, il faut impérativement proscrire celles figurant en bas de tableau (souvent des premiers prix). Afin d'éviter toute déconvenue, le mieux reste de se renseigner chez un spécialiste. ◆

CRÉDIT

Plus cher en agence que sur le Web

Détentrice d'un compte à la Caisse d'épargne depuis plus de 20 ans, je souhaitais souscrire un crédit pour réaliser des travaux. Sur son site internet, l'enseigne bancaire proposait *« en exclusivité »* un taux de 2,99 % et des frais de dossier gratuits. J'ai donné suite à cette offre en ligne, mais refusé de contracter l'assurance dite facultative. *« Nous vous invitons à contacter votre banque afin de réinitialiser votre demande »*, m'a-t-on alors indiqué. Ce que je me suis empressée de faire. Je me suis alors entendu répondre : *« Nous ne pouvons pas disposer des mêmes conditions en agence que sur le Web. Donc, le taux est plus élevé et vous devrez payer des frais de dossier. »* Annoncés à 100 €, ils ont « généreusement » été réduits à 50 € parce que je suis une *« fidèle cliente »*... Après une nouvelle négociation avec mon conseiller financier, qui s'est montré compréhensif, j'ai obtenu des conditions qui me convenaient. La persévérance a payé. ◆

Anne-Marie Germain, par courriel

DÉSINSECTISATION

Une addition salée

J'ai appelé une société de désinsectisation pour éliminer un nid de frelons. L'intervention, qui était urgente, a eu lieu dès que j'ai accepté le devis de 380 € (réglés tout de suite) et renoncé à mon droit de rétractation. Or, après coup, je me suis rendu compte que ses concurrents facturaient cette même opération 100 € moins cher. Ai-je un recours ? ◆

Christian de la Barre de Nanteuil, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Les entreprises du secteur fixent librement leurs tarifs, mais elles sont tenues d'en informer le client par un devis avant toute intervention (arrêté du 24/01/2017). Si le prix mentionné correspond à celui annoncé, il est difficile de le contester. Dans le cas d'un contrat conclu à domicile, aucun paiement ne peut en principe être réclamé avant la fin d'un délai de sept jours à compter de la date de sa conclusion (art. L. 221-10, al. 1er, du Code de la consommation). De plus, le client doit avoir la possibilité de changer d'avis pendant 14 jours, sauf en cas de demande expresse de sa part d'exécuter immédiatement la prestation, ce qui le prive de son droit de rétractation (art. L. 221-18 et L. 221-28 1° du code précité). Toutefois, le professionnel est autorisé à déroger à ces obligations (art. L. 221-10 4° et L. 221-28 8°) en cas de travaux explicitement sollicités et permettant de répondre à une urgence.

MARKETPLACE

La loi de l'offre et de la demande

En novembre, j'achète un vinyle en édition limitée sur Fnac.com. Je le paye 74,99 €. Quelque temps plus tard, comme mon colis ne m'a toujours pas été livré, j'appelle le service client, qui me dit de faire preuve de patience. Peu après, je reçois un e-mail m'informant que le produit *« manque à l'appel »*. Je surfe alors sur le site du distributeur et constate que l'article est toujours disponible... à un prix bien plus élevé : 99,23 €. J'avais remarqué cette hausse après avoir passé commande. Je sollicite la Fnac pour avoir des explications. *« Les demandes pour ce disque sont largement supérieures au stock disponible »*, me répond-on. À l'heure où j'écris ce message, il est pourtant encore proposé à la vente. ◆ **Cathy Lefranc,** par courriel

AUTOMOBILE

Diagnostic payant pour voiture HS

Le garagiste que j'ai contacté pour réparer ma voiture l'a diagnostiquée comme étant bonne pour la casse. J'ai dû débourser 122,40 € afin de pouvoir la récupérer. Peut-il me facturer cette somme alors qu'il n'a réalisé aucune remise en état ? ◆

Gérard Motsch, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Les prix des prestations d'entretien ou de réparation sont établis en toute liberté (art. L. 112-1 du Code de la consommation et arrêté du 27/03/1987 concernant les règles de publicité du secteur du dépannage automobile). Le simple diagnostic du véhicule peut effectivement être facturé. Au préalable, le garagiste doit avoir obtenu l'accord du propriétaire pour cette intervention et lui avoir indiqué son coût. Celui auquel vous vous êtes adressé était par conséquent tenu de vous avertir de son caractère payant, et ce même en l'absence de réparation. Rappelons aussi que le professionnel a la possibilité d'exercer un droit de rétention sur la voiture jusqu'au paiement de la somme due (art. 1948 du Code civil). Une fois le règlement effectué, le client garde toutefois la possibilité de le contester. Si le garagiste ne prouve pas qu'il vous avait bien informé des conditions de facturation du devis, sans remise en état ultérieure, n'hésitez pas à lui demander, par lettre recommandée avec AR, un dédommagement pour le préjudice occasionné (art. 1231-1 du Code civil).

PRATIQUE COMMERCIALE

Prix barré sur Amazon

Sur le site de Leroy Merlin, la perceuse Bosch que je voulais acheter était vendue à 39,90 €. Par curiosité, j'ai surfé sur Amazon. Ce même article était commercialisé à un tarif identique, mais présenté comme remisé. Le prix barré conseillé était de 65,09 €. Cette pratique est-elle autorisée ? ◆

C. M. L., Nice (06)

LA RÉPONSE DE QC

Les professionnels qui accordent une ristourne ont l'obligation de préciser le prix antérieurement appliqué (art. 2 de la directive UE nº 2019-2161, dite « Omnibus »), c'est-à-dire le tarif le plus bas affiché dans les 30 jours minimum précédant la réduction. Nombre de marchands contournent toutefois cette règle, car une exception est prévue en cas d'opération reposant sur le concept dit « du prix de comparaison ». « Prix de vente conseillé », « prix moyen de sites concurrents »... ces mentions, souvent présentées dans le même format visuel qu'une promotion, entretiennent la confusion chez le consommateur, qui croit qu'il s'agit de remises. Forte de ce constat, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte pour pratiques commerciales trompeuses contre plusieurs enseignes, dont Amazon.

FRANÇOIS MAUMONT

À votre service !

PUÉRICULTURE

D'excellents conseils de *Que Choisir*

Bravo et merci pour votre article sur la mort subite du nourrisson publié dans votre numéro de décembre (*QC* nº 630, p. 6) ! Infirmier puériculteur, j'ai travaillé plusieurs années dans un Samu pédiatrique. J'ai vu trop de bébés mourir alors que cela aurait pu être évité. Mon mémoire de fin d'études a d'ailleurs été consacré à ce sujet. Vos préconisations (par exemple, coucher l'enfant sur le dos sur une surface ferme) sont en adéquation avec les publications scientifiques que j'ai pu lire auparavant et les témoignages de nombreux professionnels. ◆

Guillaume Laurencin, par courriel

DÉGÂTS DES EAUX

Mon assureur veut me fuir

En six ans, j'ai eu cinq dégâts des eaux causés par mon voisin. Abeille, mon assureur, menace de résilier mon contrat alors que je subis ces sinistres sans en être responsable. En a-t-il le droit ? ◆

Marie-Colette Fontana, Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Un assureur a le droit de révoquer de façon unilatérale le contrat d'un client, par exemple, après un sinistre, si une clause le prévoit (art. R. 113-10 du Code des assurances), ou lors de la prochaine échéance annuelle (art. L. 113-12 du code précité). Depuis la loi Hamon du 17 mars 2014, les compagnies sont néanmoins tenues de justifier leur décision en fournissant une raison à l'assuré (art. L. 113-12-1 du code précité). Il reste que les adhérents de France Assureurs, fédération qui réunit 99 % de la profession (dont Abeille), s'interdisent de résilier ou de ne pas reconduire une multirisque habitation [1] des victimes de *« dégâts des eaux en logement collectif avec tiers responsable »*. Ce motif a été invoqué dans votre cas ? Prévalez-vous de cet engagement auprès d'Abeille. Si le litige persiste, saisissez le médiateur du secteur.

(1) Engagement n° 6 du « Recueil des engagements à caractère déontologique des entreprises d'assurance » (2023).

HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Des droits d'auteur à payer

Je suis propriétaire d'un bien que je mets en location saisonnière une centaine de nuits par an. Ce logement est équipé d'un téléviseur. En tant que particulier, dois-je payer une redevance à la Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (Sacem) ? ◆

N. B., Montréverd (85)

LA RÉPONSE DE QC

Sous réserve de nouvelles décisions judiciaires, la Sacem peut considérer que vous êtes redevable de cette redevance de 224 € (réduite de 20 % en cas de déclaration spontanée). Elle s'appuie sur des arrêts de tribunaux français et européen indiquant qu'un hôtelier qui distribue un signal à ses clients *« au moyen d'appareils de télévision »* est assujetti au paiement de ce forfait (Cour de cassation, ch. civile 1, du 06/04/1994, n° 92-11.186, et du 14/01/2010, n° 08-16.022, ainsi que Cour de justice de l'Union européenne, affaire C-306/05, du 07/12/2006). Récemment, une réponse ministérielle a précisé que cela concernait tous les hébergements touristiques (réponse n° 12265, publiée au *Journal officiel/Assemblée nationale* du 21/11/23). L'application de cette règle est toutefois contestée : une simple mise à disposition d'un équipement « passif » (c'est le locataire qui choisit son programme) n'entraînerait pas l'obligation d'acquitter des droits d'auteur. Reste à savoir si une suite sera donnée à cette position.

ADRESSEZ VOS COURRIERS
233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11
OU VOS E-MAILS
QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

À quand le traitement de choc ?

PÉNURIE DE MÉDICAMENTS

Coup de gueule d'un médecin

En tant que praticien, je m'insurge contre la pénurie des médicaments contre le diabète (Victoza, Ozempic, Trulicity). Les pharmacies signalent l'inaction du ministre de la Santé et de l'État. Et, de facto, elles ne peuvent pas garantir le suivi des traitements en cours. Je pense qu'ici, il y a non-assistance de malades en danger, et même une attitude criminelle vis-à-vis des citoyens. Des responsables inactifs, méprisant la sécurité de leurs administrés : cela se passe bien en France ! ◆

Jean Macler, Strasbourg (67)

FACTURE

Légale, la TVA globale ?

La facture d'entretien de ma voiture précise le montant hors taxe (HT) de chaque prestation effectuée ou pièce achetée. Celui de la TVA y figure aussi, mais de façon globale. Est-ce légal de ne pas mentionner la somme toutes taxes comprises (TTC) de chaque poste ? ◆

Jérôme F., Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Sur la facture, un garagiste est tenu de détailler, en quantité et en prix, chaque prestation fournie et produit vendu, puis d'indiquer la somme totale à payer HT et TTC (art. 5 de l'arrêté du 27/03/1987 et art. 3 de l'arrêté nº 83-50/A du 03/10/1983). Dans votre cas, c'est le taux normal de 20 % qui s'applique à tous les postes (art. 278 du Code général des impôts). Ce pourcentage est aussi celui retenu pour le remplacement de diverses pièces par leurs équivalentes reconditionnées ou recyclées (art. R. 224-22 et R. 224-25 du Code de la consommation). Un amendement avait été déposé afin d'assujettir ces dernières à une TVA réduite à 5,5 %, lors des débats sur le projet de loi antigaspillage, mais il a été rejeté. Enfin, ce décompte précis est facultatif si vous avez déjà reçu un devis descriptif. Pensez à l'examiner.

FRANÇOIS MAUMONT

GRANDE DISTRIBUTION

Les pingreries de E.Leclerc

Offert par les centres E.Leclerc, le bon d'achat de 4 €, dès 40 € de dépenses, a récemment été abaissé à 3 €. Soit 25 % en moins pour les clients, mais 25 % en plus pour la chaîne de supermarchés. Le recyclage des bouteilles, quant à lui, est passé de 0,02 € à 0,01 €. Et hop, 50 % en moins dans le porte-monnaie du consommateur et 50 % en plus dans les caisses du distributeur. Qui se vante pourtant d'être l'apôtre de la défense de notre pouvoir d'achat. ◆

Jean-Pierre Farges, par courriel

TRANSPORTS

Aide à la location de voiture

La SNCF m'a envoyé un e-mail dans lequel elle me félicitait d'avoir souvent pris le train tout au long de l'année 2023. Cependant, je remarque qu'un des freins à l'usage de ce mode de transport, c'est qu'il faut souvent commencer ou finir son voyage en auto. Quand on habite en zone rurale, on n'a pas d'autre choix que d'utiliser un véhicule afin de se rendre à la gare ou d'en revenir, et de parcourir parfois plusieurs dizaines de kilomètres. Afin de répondre à cette contrainte, pourquoi la SNCF ne proposerait-elle pas des locations de voitures pour les petites distances à un coût abordable ? Ou au moins une prise en charge financière partielle ? Est-ce une idée aussi naïve qu'il n'y paraît ? ◆

Claire Potoski, Dommartemont (54)

ARNAQUE

Le coup du QR code

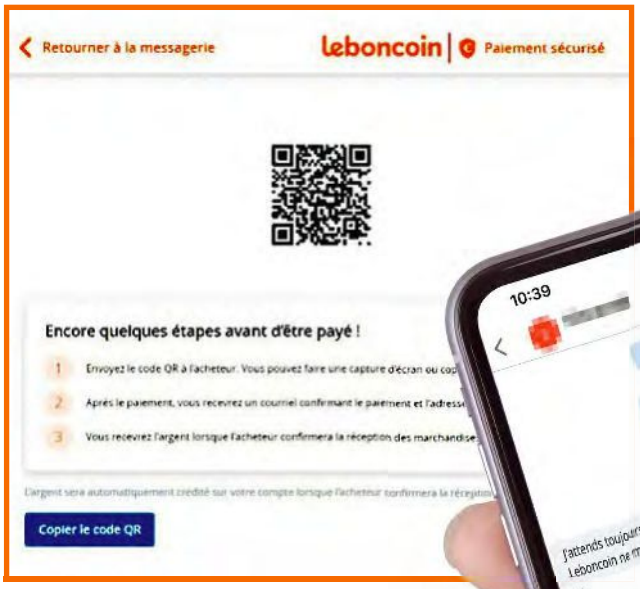
Des transactions frauduleuses opérées sur Leboncoin recourent à un QR code qui envoie sur une fausse page de paiement sécurisé. Et les escrocs savent mettre en confiance leurs victimes...

1 Énième variante

Les escroqueries se multiplient sur Leboncoin, site publiant des millions de petites annonces entre particuliers. Après le phishing (hameçonnage) par SMS pour dérober vos données bancaires, voici une énième variante : le contournement du système de paiement sécurisé de la plateforme. Il y a plusieurs mois, nous avions évoqué le témoignage d'Élie qui, flairant une entourloupe, avait renoncé à envoyer son ordinateur à un acheteur douteux. Malheureusement, Anne, elle, est tombée dans le piège : elle a déboursé plus de 1300 € pour un tour de poterie dont elle n'a jamais vu la couleur. L'arnaque est passée, cette fois-ci, par un QR code, technique désormais à la mode chez les malfrats.

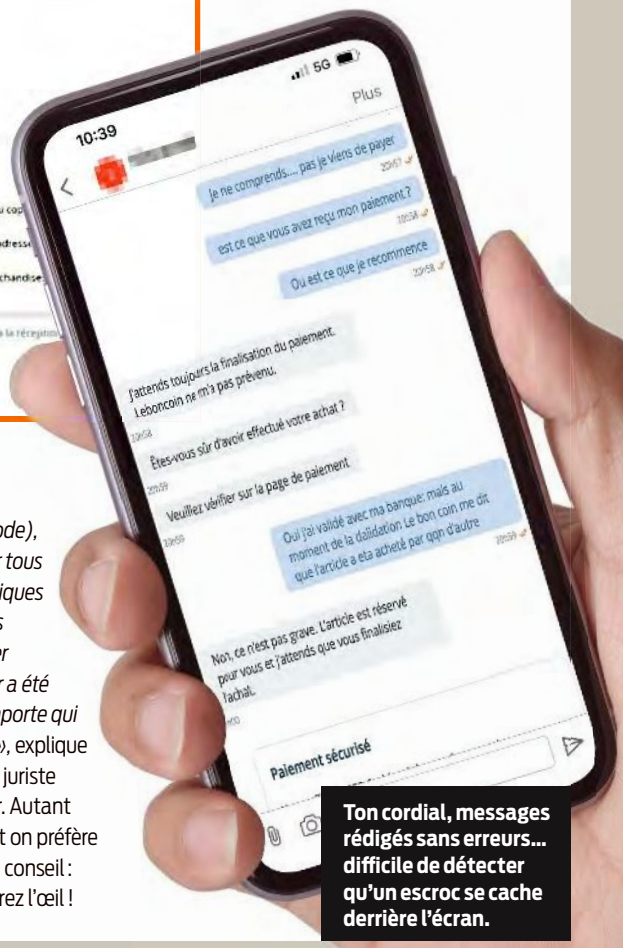
2 Un mécanisme redoutable

Retour en arrière. En juin dernier, Anne repère une annonce proposant un tour de poterie, et fait une offre d'achat à 650 €. Le vendeur, Tigratop42, accepte et lui envoie un e-mail pour le règlement. *« J'ai flashé avec mon smartphone le QR code s'affichant sur mon ordinateur et suis arrivée sur la page de paiement sécurisé du Boncoin,* se souvient la jeune femme. *Enfin, sur ce qui avait l'air d'une page officielle... J'ai choisi le point relais pour la livraison, saisi mes coordonnées bancaires et réalisé une authentification forte via l'application. Là, rien ne s'est passé. Mon interlocuteur m'a fait croire qu'un autre client avait payé en même temps, court-circuitant le process... Il m'a demandé de renouveler mon offre, puis renvoyé un nouveau QR code. J'ai payé une deuxième, et même une troisième fois ! »* Nous avons pu consulter les messages échangés entre Anne et Tigratop42 : ce dernier s'exprime avec courtoisie, sans fautes et en adoptant un ton rassurant. C'est la banque qui a bloqué la dernière tentative de règlement, suspectant une transaction frauduleuse.



3 Le silence du site

Leboncoin est-il au courant de ce type d'escroquerie ? Les cas sont-ils fréquents ? Impossible à savoir. Début janvier, le site n'avait toujours pas répondu à nos questions malgré nos relances. Une chose est sûre, il décline toute responsabilité. *« À mon courrier l'informant de la situation, il m'a répondu que la transaction ayant eu lieu hors de la plateforme, il était hors de cause. Il m'a conseillé de solliciter un remboursement auprès de ma banque. Ce que j'ai fait, mais elle est restée aussi sourde que Leboncoin à ma demande, arguant que le processus de sécurité avait été validé »,* s'étrangle Anne. Elle a porté plainte. Récupérera-t-elle son argent ? Rien n'est perdu, toutefois il lui faudra s'armer de patience. *« Dans les cas de phishing, dont le "quishing" est une déclinaison (phishing par QR code), le droit s'appuie sur tous les éléments graphiques et conversationnels permettant de juger si le consommateur a été négligent ou si n'importe qui se serait fait piéger »,* explique Mélanie Saldanha, juriste à l'UFC-Que Choisir. Autant de démarches dont on préfère se passer. Aussi, un conseil : sur Leboncoin, ouvrez l'œil !



Ton cordial, messages rédigés sans erreurs... difficile de détecter qu'un escroc se cache derrière l'écran.

HAND ROBOT/ADOBE STOCK

GAZ ET ÉLECTRICITÉ ////////////

Comment limiter les abus

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) propose diverses mesures pour mieux protéger les consommateurs.

DAN HEIGHTON/ADOBE STOCK

PAS D'OFFRES AUX TARIFS NON MENTIONNÉS

Après avoir réuni tous les énergéticiens en septembre dernier, le médiateur national du secteur et les associations de consommateurs, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) recommande de renforcer la protection des usagers sur un marché où il y a de réels abus. Même si les mesures prônées ne résoudront pas tous les problèmes, espérons qu'elles seront bientôt intégrées à la réglementation. Il faudrait d'abord interdire les offres de gaz et d'électricité dont le coût n'est pas clairement annoncé. Cela pourrait prêter à sourire tant il paraît inimaginable qu'un consommateur s'engage à payer un prix qu'il ignore au moment de souscrire. Et pourtant ! Lorsque les tarifs de l'énergie ont explosé en 2022, Wekiwi, Mega Énergie et Gaz de Bordeaux ont commercialisé des offres basées sur un prix de marché que ses clients ne connaissaient qu'en fin de mois, après avoir consommé pendant 30 jours ! Malheureusement, les textes de loi actuels n'encadrent pas ce genre de pratique.

HALTE AUX CHANGEMENTS DE PRIX LA PREMIÈRE ANNÉE

Aucun fournisseur ne devrait ensuite pouvoir modifier une formule tarifaire durant la première année de souscription. Là encore, une mesure dictée par les dérapages constatés en 2022. Mega Énergie (absorbé depuis par Ekwateur), Mint Énergie, Elmy et GreenYellow ont transformé une offre de prix indexée au tarif réglementé en contrat indexé sur les prix de gros, sans même en informer leurs clients !

AVERTIR D'UN NOUVEAU TARIF ET LE PRÉCISER

En cas de hausse des prix, la CRE conseille aussi de passer le délai d'information des consommateurs d'un à deux mois. Objectif : que ces derniers ne se retrouvent pas le couteau sous la gorge. Avant d'entrer en vigueur, il serait souhaitable que les évolutions du contrat et les renouvellements automatiques mentionnent l'ancien et le nouveau tarif. Ainsi, le client saurait à quoi il s'engage.

MISE EN PLACE DE TROIS CATÉGORIES D'OFFRES

La CRE demande enfin l'instauration de trois sortes de contrats : les offres à prix fixe ; les offres à prix indexé sur une référence officielle (le tarif réglementé pour l'électricité et le prix repère qu'elle publie chaque mois pour le gaz) ; les autres offres, comme celles indexées sur les prix de gros (cette dernière catégorie contenant les contrats les moins recommandables).

APPAREILS ÉLECTRONIQUES ////////////

Les recharger grâce au soleil

De petits équipements photovoltaïques permettent de recharger simplement et gratuitement ordinateurs, smartphones, tablettes...

BATTERIES OU PANNEAUX

Vous êtes en balade et votre téléphone est presque à plat ? Rechargez-le grâce à l'énergie solaire. Pour ce faire, utilisez des batteries intégrant des cellules photovoltaïques ou un panneau pliable et transportable. Ces équipements se vendent de 60 à 170 €.

CRITÈRES D'EXPOSITION

Évidemment, les performances d'un kit solaire portable dépendent des conditions d'ensoleillement. L'élévation, la période de l'année, l'angle par rapport au soleil jouent également. Le panneau doit, dès lors, être installé en fonction du déplacement de l'astre au cours de la journée.

RENDEMENT VARIABLE

Il existe diverses qualités de cellules photovoltaïques, certaines réagissant mieux que d'autres aux températures élevées. Elles affichent différents rendements (quantité d'énergie solaire transformée en électricité par rapport au total emmagasiné). Ceux-ci oscillent entre 10-12 % pour les moins bons panneaux et 20-25 % pour les meilleurs. Les fabricants donnent l'information sur les emballages. Ces taux impactent directement le temps de charge.

STABILITÉ DE LA PUISSANCE

 # La puissance mentionnée par le constructeur correspond à la puissance électrique produite dans des conditions idéales. À puissance élevée, confort de charge supérieur.

 # Les panneaux sont extrêmement sensibles à la lumière. Or, un nuage qui cache le soleil peut provoquer des variations de puissance. Il est même possible qu'un smartphone ou une tablette

refuse la charge car certains appareils électroniques exigent une intensité fixe. Aucun risque néanmoins de les endommager.

COURBE DE CHARGE

Avec une batterie au lithium, la charge s'avère d'autant plus efficace que celle-ci est vide. C'est vrai avec un chargeur secteur, mais aussi pour un chargeur solaire ! Par exemple, la batterie de votre smartphone passera plus rapidement de 0 à 50 % que de 80 à 100 %.

Bornes de recharge pour véhicules électriques

Nous avons reçu de la société Chargemap un droit de réponse que la loi nous oblige à publier. Elle nous autorise aussi à y répondre.

Chargemap tient à réagir à l'article intitulé « Des opérateurs qui passent les bornes », publié dans le magazine *Que Choisir* du mois de décembre 2023 (n° 630). Cet article relatif aux coûts de rechargement aux bornes électriques dénonçait des disparités tarifaires entre prestataires, nous citant comme 4,5 fois plus chers pour une borne localisée à Paris.
Nous estimons que les informations qui ont servi pour calculer le prix de la recharge Chargemap dans l'article sont erronées, et ce dans une ampleur qui porte atteinte à notre réputation. Cette situation nous contraint à exercer ce droit de réponse.
Nous avons recalculé le prix cité dans l'article sur la base de notre historique tarifaire et avons ainsi constaté un écart significatif, présenté en notre défaveur. Ainsi, le prix de la recharge dont il est fait mention en ces termes *« 107,57 € avec une carte Chargemap »* aurait en réalité été facturé 32,90 € avec notre tarif en vigueur le 13 octobre 2023, soit trois fois moins que ce qui était mentionné dans le magazine *Que Choisir.*
Nous regrettons en particulier l'absence d'éléments détaillés sur les modalités de calcul du prix de la recharge.
L'article se contente de mentionner : *« Seul le site web Chargeprice.net fournit ce service de façon indépendante. Avec cet outil, il n'y a plus de place pour l'imprévu. »* En particulier, les valeurs de référence utilisées pour la recharge ainsi que la grille tarifaire ayant servi de base au calcul – celle de Chargemap était pourtant disponible publiquement avant la date de publication de l'article.
Nous estimons que toute comparaison fiable devrait s'appuyer sur la grille de tarifs officielle des fournisseurs, surtout lorsque ceux-ci sont nommés, et non sur celles d'un site tiers.
En l'occurrence, Chargemap n'a jamais communiqué ses données tarifaires à Chargeprice et nous constatons que celles mentionnées sont inexactes. Il se pose donc la question de leur récolte, de leur exactitude et leur actualisation par ce comparateur de prix.
Nous estimons également qu'il y a une erreur méthodologique à comparer de manière équivalente les prix des recharges issues d'offres de mobilité avec et sans abonnement. L'article qui compare notre tarif avec celui d'un concurrent (qui, à la différence de Chargemap, impose un abonnement payant) ne l'a hélas pas rappelé, et visiblement pas pris en compte dans son calcul.

Nous regrettons que ces éléments aient été repris par de nombreux médias en présentant une image dépréciée des services de Chargemap. En revanche, nous sommes en accord avec l'idée générale de l'article qui appelle à une simplification des modes de détermination du prix des recharges et à l'amélioration de leur lisibilité pour l'utilisateur final. Nous y travaillons depuis des années sur plusieurs fronts : avec nos fournisseurs (les réseaux de recharge), avec les commissions parlementaires et les élus qui nous interrogent, et avec nos utilisateurs. ◆

ALERTE

VOITURES ÉLECTRIQUES

Des opérateurs qui passent les bornes

La recharge d'une voiture électrique sur une borne publique n'est pas une sinécure. Tarifs disparates, cartes obligatoires, pannes… autant de difficultés qui empêchent de faire jouer la concurrence.

— Par **YVES MARTIN** avec **LUCILE BUSSON**

Les prix font le grand écart selon la carte détenue

COÛT DE LA RECHARGE SUR UNE BORNE DE 7 KW(1)

23,69 € avec une carte EiV

107,57 € avec une carte Chargemap

(1) Prix relevés, le 13 octobre 2023, pour charger de 20 à 80%, une Volkswagen ID.3 sur une borne Ionity située à Paris (Source : Chargemap/Ionity)

Le piège de la recharge à la minute

30

QUE CHOISIR 630 ◆ DÉCEMBRE 2023

DÉCEMBRE 2023 ◆ 630 QUE CHOISIR

ALERTE

31

La réponse de Que Choisir

Les données de notre article proviennent d'un relevé de prix – et non d'un calcul – effectué sur Chargeprice.net, une plateforme de référence pour la comparaison des tarifs entre opérateurs à un même point de recharge. Cela était explicitement spécifié. Une situation qui renvoie aux grandes difficultés des consommateurs à confronter les prix et à la responsabilité incombant aux opérateurs de les rendre accessibles.

Les coûts indiqués par Chargemap dans son droit de réponse ne sont pas vérifiables. D'ailleurs, sur le site de l'entreprise figure cette mention : *« Sur certaines stations, les tarifs diffèrent pour un même connecteur. Veuillez vous référer aux stickers collés sur les stations pour choisir le bon connecteur. »* Le chemin vers la transparence des prix est encore long. Mais nous ne pouvons que nous réjouir de l'implication de tous les acteurs du secteur !

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 631

N° 630

N° 629

N° 628

QUE CHOISIR ARGENT

N° 173

N° 172

N° 171

N° 170

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 138

N° 137

N° 136

N° 135

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 189

N° 188

N° 187

N° 186

Pour conserver tous vos numéros

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° 628 ☐ N° 629 ☐ N° 630 ☐	4,80 €		
N° 631 ☐	5 €		
QUE CHOISIR ARGENT			
N° 170 ☐ N° 171 ☐ N° 172 ☐	4,95 €		
N° 173 ☐	5,20 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE			
N° 135 ☐ N° 136 ☐	6,95 €		
N° 137 ☐ N° 138 ☐	6,95 €		
QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 186 ☐ N° 187 ☐	3,90 € (N° 186)		
N° 188 ☐ N° 189 ☐	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. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

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

BULENCART

LES SUPERMARCHÉS DRIVES
LES MOINS CHERS

COMPAREZ LES PRIX

Grâce à **notre carte interactive,** localisez les magasins drives **proches de chez vous** et maîtrisez votre budget courses

Ufcqc.link/supermarches632

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

Un service gratuit

UNION FÉDÉRALE DES CONSOMMATEURS – QUE CHOISIR

F8/ADOBE STOCK