

QUE

CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS
LABO 



- KITS SOLAIRES
- BAUMES À LÈVRES
- ÉPONGES LAVABLES

Médicaments périmés

TEST



Ils restent efficaces !

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

L 12260 - 639 - F: 5,00 € - RD



Bruit
Les effets
sur la santé négligés



TROP SALÉE, PAUVRE
EN FIBRES ET... 9,7 % DE LÉGUMES



Ceci n'est pas
une soupe.

40 RÉFÉRENCES TESTÉES

LA FORCE D'AGIR LIBREMENT

ACTIONS JURIDIQUES
ET POLITIQUES

PROXIMITÉ



CONSOMMATION RESPONSABLE

INFORMATION

INDÉPENDANCE



TESTS COMPARATIFS

DÉFENSE
DU CONSOMMATEUR

ENQUÊTES

L'UFC-Que Choisir

**1^{RE} ASSOCIATION
DE CONSOMMATEURS
DE FRANCE**

**Que Choisir, Que Choisir Budget(s)
Que Choisir Pratique, Que Choisir Santé**

**DES MAGAZINES LEADERS SUR LES SECTEURS
DE LA CONSOMMATION ET DE LA VIE QUOTIDIENNE**

L'UFC-Que Choisir et Que Choisir sont également présents sur :



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 :** Christelle Leduc, 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, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves

Secrétariat de rédaction : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Direction artistique :** Ludovic Wyart • **Maquette :** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens, Inès Schneider-Blanlard • **Documentation :** Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro :** Boris Cassel, Nathalie Coulon-Guillevin **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadi, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stierner, Juliette Vacant **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon (directrice), Aude Dauchy, Toutou Gassama, Anne Hamadou • **Gestion de projets :** Régis Ghoslan (directeur) • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (responsable), 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, Steven Phommarnin, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Lucas Bilton, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Rayane Karam, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littard, 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 réassortis diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Présidente :** Marie-Amandine Stévenin – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Arnaud Lajugie – **Trésorier :** Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint :** Marina Secall-Bersinger – **Secrétaire :** Ludvine Payraud • **Conseil d'administration :** Anne-Marie Abinal-Longo, Christian Bailly, Philippe Balbastre, Michel Debials, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Anne Morin, Michel Namy ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau **ACTION POLITIQUE** • Cédric Musso (directeur) • **Études et Lobby :** Antoine Autier (responsable), Olivier Andraut, Lucile Buisson, Mélissa Chevallard, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher • **Juridique :** Magali Buttard (responsable), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **Relations associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillermin, Cloé Leyrat, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à Que Choisir Santé, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe Édition déposée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/t papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932. (En kiosque : numéro imprimé avec des encres blanches sur papier Perlen Style. Origine papier : Suisse. 63 % de fibres recyclées. Eutrophisation : 0,44 mg/L)



10
Cybersécurité
La santé
au cœur
du danger

ZONE ROUGE



LABO Q&C



26
Soupes
de légumes
En manque
de verdure

42
Pollution
sonore
Un fléau
passé
sous
silence

DÉCRYPTAGE



DÉCRYPTAGE



52
High-tech
Garder
son portable,
c'est
responsable

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

ZONE ROUGE

Cybersécurité • La santé au cœur du danger

10

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Logement • Malfaçons, surfacturations... et tribunaux

16

ALERTE

Déchets • Une taxe bonne à jeter ?

18

Médicaments périmés • Encore actifs longtemps après

22

LABO Q&C

Soupes de légumes • En manque de verdure

26

Sèche-linge

32

Kits solaires • Des zones d'ombre

33

Baumes à lèvres • Ils hydratent mal

36

Éponges lavables • Écolos, vraiment ?

38

Testé ailleurs

41

DÉCRYPTAGE

Pollution sonore • Un fléau passé sous silence

42

Consommation électrique • Les pouvoirs publics
tentent l'effacement

48

Fruits et légumes frais • Toujours accros au plastique

51

High-tech • Garder son portable, c'est responsable

52

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

56

TOUT S'EXPLIQUE

Biodiversité • Les champignons aussi sont menacés

60

Pain • Comment bien le choisir ?

61

Commerce • Ne pas confondre arrhes et acompte

61

AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet de Marie-Amandine Stévenin
et les actions nationales

62

Les associations locales et leurs actions

64

ÇA NE ROULE PLUS

Requiem pour un Caddie

66

Le numéro 638
de Que Choisir a été
tiré à 447 000
exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE

T. FRÉDÉRIC 33ID; L. HINI; KMPZZZ-OLLY/ADOBE STOCK

Le fracas du bruit

Le bruit, un mal insidieux source de gros dégâts... Qu'il soit généré par l'activité nocturne, les transports, l'industrie ou encore le voisinage, il menace notre santé. Comme le détaille notre enquête (p. 42), ce fléau est à l'origine de troubles du sommeil, de maladies cardiovasculaires, de surdité, etc. Alors que chercheurs et médecins tirent la sonnette d'alarme, les pouvoirs publics, eux, restent indifférents à cette pollution empoisonnant la vie de nombreux Français. Demain, tous sourds ? Les réglementations doivent être durcies et les sanctions, quand elles sont prévues, appliquées. Pourquoi, par exemple, autant de motos au pot d'échappement trafiqué circulent-elles sans que leur conducteur ne soit inquiété par les forces de l'ordre ? Afin de vous proposer des solutions concrètes, *Que Choisir* publiera, le mois prochain, un second volet sur ce sujet délicat. Après les constats, nous donnerons des conseils et des pistes pour protéger au mieux un logement de toutes les nuisances sonores. Par ailleurs, notre rapport au bruit dit également beaucoup de l'état du « vivre ensemble » dans notre société. Écoutez ainsi ces néoruraux qui, sous prétexte d'être venus chercher le calme à la campagne, veulent interdire aux vaches de meugler, aux coqs de chanter... Regardez encore ces riverains qui, dérangés par la musique d'une soirée, préfèrent appeler la police (qui ne se déplacera pas forcément) plutôt que de toquer à la porte pour demander une baisse du volume. Sans parler de ces voisins qui, ne se supportant plus pour x raisons, s'emportent au moindre bruit émis par l'autre. Faute de réel dialogue, leurs conflits perdurent, et les médiateurs ou les conciliateurs peinent à les régler. S'ils finissent par encombrer les tribunaux – le point de non-retour –, encore faut-il ensuite que les parties condamnées s'exécutent... Or, en la matière, elles sont souvent dures de la feuille. ♦

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

EAUX EN BOUTEILLE

Des contrôles défailnants

Un audit de la Commission européenne, publié fin juillet, épingle les pouvoirs publics français en raison de sérieuses failles dans le contrôle des eaux en bouteille. Certes, notre pays dispose de procédures et de capacités de tests en laboratoire adéquates. Néanmoins, « dans son ensemble », ce dispositif « ne vérifie pas efficacement que les eaux minérales naturelles mises sur le marché satisfont aux exigences légales en vigueur », indique le rapport.

Une collaboration inadéquate entre les autorités

En outre, il « n'est pas conçu pour détecter ou atténuer les fraudes dans le secteur des eaux minérales naturelles et des eaux de source, et n'est pas non plus correctement mis en œuvre, ce qui rend possible la présence sur le marché de produits non conformes et potentiellement frauduleux ». Des inspections trop rares et pas assez ciblées sur les sites à risques ainsi qu'une « collaboration inadéquate au sein des autorités compétentes et entre elles » sont aussi dénoncées. Fin janvier 2024, *Le Monde* et France Info révélaient l'utilisation

par certains minéraliers de techniques de purification pourtant prohibées pour les eaux de source et minérales naturelles « microbiologiquement saines ». C'est en partie sur cet argument que les industriels justifient le prix de l'eau en bouteille, en moyenne 100 fois plus cher que celle du robinet. Les médias s'appuyaient sur un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) rendu dès juillet 2022. Au moins 30 % des marques recourraient à des traitements interdits, dont toutes celles de Nestlé Waters (Hepar, Vittel, Contrex, Perrier). Deux enquêtes préliminaires, l'une pour forages illégaux potentiels, l'autre pour tromperie, ont été ouvertes à l'encontre du géant du secteur par le parquet d'Épinal (88). Finalement, il a négocié avec lui une convention judiciaire d'intérêt public (CJIP), homologuée par le tribunal le 10 septembre. Cet ersatz de « plaider coupable » permet à la multinationale d'échapper à un long procès et à une condamnation pénale. Elle devra tout de même payer 2 millions d'euros d'amende, instaurer un plan de renaturation et de restauration du milieu naturel et indemniser plusieurs associations de défense de l'environnement et de consommateurs (dont l'UFC-Que Choisir, partie civile), à hauteur de 516 800 €. ♦



Les eaux en bouteille ne sont pas censées subir de purification.

A. LECOMTE

ALIMENTATION

Un yaourt moins Vrai que nature

Cela ressemble à un yaourt, cela se vend au prix d'un yaourt, mais ce n'est pas du yaourt... Et pour cause, les « Nature » à base de lait de brebis commercialisés sous les marques Vrai (quelle ironie!) et La Bergerie comportent 18 % d'eau. Le brassé en contient, lui, 13 %. Interrogé sur cette étrange pratique, le groupe Olga, qui les fabrique, se défend de chercher à faire des économies sur le dos des consommateurs. « Le lait de brebis étant très riche, la plupart des fabricants de yaourts de brebis emploient du lait partiellement écrémé, pour éviter que ce ne soit écœurant. Toutefois, l'écémage est un procédé industriel. C'est pourquoi nous préférons utiliser du lait entier, non écrémé, que nous ajustons avec de l'eau. C'est une méthode naturelle, comme chacun pourrait le faire à la maison », affirme Élise Guimont,



**18 %
d'eau
malvenus**

responsable d'activité en charge de Vrai. Le choix d'ajouter de l'eau plutôt que d'écraimer le lait ne répondrait pas à une recherche d'économies, mais de naturalité. Convaincu ? Sur le plan nutritionnel, les véritables yaourts de brebis, confectionnés avec 100 % de lait partiellement écrémé, apportent en tout cas un peu plus de protéines et moins d'acides gras saturés que ceux renfermant 18 % d'eau. Ils sont préférables, donc, et ne coûtent souvent pas plus cher. ♦

CHOLESTÉROL

Allégation retoquée

Depuis le 19 août, les compléments alimentaires à base de levure de riz rouge n'ont plus le droit de revendiquer une quelconque action sur le cholestérol. C'en est donc fini de la mention « Contribue au maintien d'un taux normal de cholestérol sanguin ». Les fabricants ne sont plus autorisés, comme c'était pourtant le cas depuis des années, à l'afficher sur les emballages. Ainsi en a décidé la Commission européenne cet été. Par cette interdiction, elle prend logiquement acte de la limitation, depuis deux ans, de la teneur en monacoline K, le principe actif de la levure de riz rouge, à 3 mg par comprimé ou gélule, contre



Les gélules à base de levure de riz rouge ne sont plus efficaces sur la cholestérolémie.

10 mg jusque-là. Similaire à une statine, famille de médicaments très utilisés dans le risque cardiovasculaire, cette molécule peut exposer à des effets indésirables potentiellement graves sur les muscles, sans qu'on sache vraiment à partir de quelle posologie. Bruxelles a choisi de fixer un maximum à 3 mg. À cette dose, l'efficacité sur la cholestérolémie se révèle bien moindre. Une allégation n'était donc plus justifiée. ♦

ECO-SCORE

Phénomène indésirable

Après le Nutri-Score, qui informe sur la qualité nutritionnelle des produits alimentaires, devrait bientôt s'imposer sur les emballages un logo de type Eco-Score ou Planet-Score, qui indiquera cette fois leur impact environnemental. Or, une étude parue en juin dernier révèle l'existence d'un phénomène indésirable associé à ce genre de label. Les auteurs ont en effet confronté plus de 1 000 testeurs à des paquets de chips, de pâtes et de yaourts, tous identiques, à la différence près que certains arboraient un éco-score sur



leur packaging, et d'autres non. Ils ont alors observé que les consommateurs jugeaient les denrées portant le score A (la note environnementale la plus haute) meilleures pour la santé et plus savoureuses que celles qui n'en affichaient aucun. Y a-t-il donc un risque de promouvoir des aliments déséquilibrés dans le cas où ces derniers seraient peu dommageables pour la planète ? La question se pose très sérieusement, étant donné que des Eco-Score ou Planet-Score positifs figurent sur la plupart des applications de scan de produits alimentaires. Et aussi sur des dizaines d'articles, parmi lesquels des boissons alcoolisées et des biscuits gras et sucrés !

JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES

Commerce équitable, le grand oublié

Pour des Jeux annoncés comme « responsables » et placés sous le signe de l'inclusion et de l'égalité, il s'agit d'un oubli regrettable... Le Comité d'organisation des Jeux olympiques (Cojo) n'a pas recherché d'aliments issus du commerce équitable pour nourrir les athlètes. « Pourtant, il aurait été tout à fait faisable de les approvisionner en café, cacao, thé, sucre de canne et banane 100 % équitables – c'est d'ailleurs ce qui avait été décidé aux JO de Londres, en 2012 », regrette Blaise Desbordes, directeur général de l'ONG Max Havelaar, acteur majeur du commerce équitable Nord-Sud. Le Cojo n'a fixé aucun objectif chiffré concernant les aliments importés des pays du Sud, et assume d'autres choix : une origine française pour tous les produits laitiers, la viande, les céréales et le vin, une pêche durable pour 100 % des poissons, un mode d'élevage en plein air pour 100 % des œufs, et un ratio de 30 % de denrées bios.



Une occasion manquée

C'est tout de même dommage d'avoir négligé la dimension équitable, ne serait-ce que pour le café, le cacao ou le thé. Le symbole aurait été fort, alors qu'un certain nombre de sportifs viennent eux-mêmes des régions pauvres où sont cultivés tous ces aliments. ♦

LINGETTES

Royaume-Uni, État pionnier

Réduire la pollution plastique nécessite notamment de faire la chasse aux produits à usage unique qui en contiennent. Le cas des lingettes est exemplaire. Alors que nous nous sommes aisément passés pendant

longtemps, on en trouve aujourd'hui un large choix aux rayons cosmétiques, soins des tout-petits et détergents. Cette pollution inutile, source de déchets nocifs pour le milieu marin, nos voisins d'outre-Manche ont décidé de la supprimer. Les lingettes comportant du plastique ne pourront plus être mises en vente au Royaume-Uni à partir du printemps 2026. Cela dit, même celles qui n'en renferment pas posent problème si elles sont jetées comme du papier toilette. Elles risquent de s'enchevêtrer autour des grilles des tamis dans les usines de traitement des eaux, ce qui nuit à l'efficacité de la filtration. Si l'on veut protéger l'environnement, autant ne pas utiliser de lingettes du tout. À défaut, on choisira celles sans plastique et, surtout, on les mettra à la poubelle et non dans les WC ! ♦



Exit les lingettes avec du plastique, dès 2026, outre-Manche !

TRANSPORT AÉRIEN

L'avion à volonté, une aberration !

S'inspirant de ces restaurants où les clients consomment, pour un certain montant, autant de plats qu'ils le souhaitent (*All you can eat*, en anglais), Wizz Air a lancé à la mi-août une offre intitulée *All you can fly*, soit « avion à volonté » en français. Moyennant 599 € par an, cette compagnie aérienne propose de profiter de « d'aventures illimitées » sur ses lignes internationales desservant 53 pays. Mais les souscripteurs à cet abonnement ont tout intérêt à scruter les conditions posées par la société hongroise, assez peu à cheval sur le respect du droit des passagers (lire QC n° 629)... Ainsi, ils devront déboursier 9,99 € de commission pour chaque trajet réservé. Et, autre étrangeté, Wizz Air ne « garantit pas » qu'ils pourront forcément embarquer sur les vols convoités. Le transporteur aurait, malgré tout, réussi à écouler ses 10 000 abonnements en quelques jours.

Ce concept

« d'avion à volonté » existait déjà sur le continent américain, comme l'illustre le passe *GoWild! All you can fly* de Frontier Airlines. En Europe,

à notre connaissance, il s'agit toutefois d'une initiative isolée. Pour le climat, espérons qu'elle le reste ! Elle envoie en effet un message contestable : l'avion serait un bien de consommation dont on pourrait jouir sans gêne. Or, l'aérien représente déjà plus de 2 % des émissions de gaz à effet de serre mondiales. Comme il est techniquement très compliqué de réduire la pollution engendrée par les vols, la future empreinte carbone du secteur dépendra essentiellement de l'évolution du nombre de passagers. L'avion à volonté est donc une aberration écologique.





Voiture du mois

Chaque mois, **Que Choisir** braque les projecteurs sur un modèle récent, pris en main par un de nos journalistes. Ses premières impressions.

La nouvelle Volkswagen Golf

Difficile de prendre des risques avec cette voiture iconique qui représente le plus gros des ventes de la marque allemande. Pour le restylage de sa huitième Golf, Volkswagen a donc opéré, à l'extérieur comme à l'intérieur, des modifications plutôt discrètes. Dans l'habitacle, des touches physiques sur le volant remplacent les pavés numériques, souvent critiqués. Ce changement améliore la facilité d'usage au quotidien. Tout comme le nouveau système d'infodivertissement. La finition intérieure demeure d'un excellent niveau et les matériaux, de bonne qualité, sont très bien assemblés. Sous le capot, de petites améliorations apparaissent avec des moteurs à essence 1.5 eTSI, désormais micro-hybrides, et des blocs de 204 ou 272 ch hybrides rechargeables dont l'autonomie électrique peut dépasser

les 100 kilomètres. Le comportement routier est agréable malgré de légers bruits de roulement. Côté tarif, ce n'est toujours pas donné. L'Édition 50 est sûrement la version qui offre le meilleur rapport prix-prestations-équipements. Vendue à partir de 39 370 €, elle coûte 1 500 € de moins que la finition Style dont elle est issue, tout en étant mieux équipée. Intéressant, mais cela reste plus cher que la concurrence.



Les plus

- # Qualité de fabrication
- # Version hybride rechargeable



Les moins

- # Prix
- # Volume du coffre
- # Léger bruit de roulement

Son atout : l'autonomie de l'hybride rechargeable



TAXE SUR LES EMBALLAGES EN PLASTIQUE

Un faible recyclage payé au prix fort

Trop peu recycler les déchets a un impact environnemental évident. Mais on sait moins que cela pèse aussi sur nos budgets de contribuables européens. Car depuis 2021, chaque État membre participe aux finances de l'Union en versant la somme de 800 € par tonne d'emballages en plastique mis sur le marché et non recyclés. Si la dernière note de la France a été salée – 1,5 milliard d'euros –, les années précédentes étaient à l'avenant. Ce montant élevé est le reflet d'une triste réalité : nous recyclons à peine un quart des contenants en plastique, c'est l'un des plus mauvais taux en Europe. Les raisons en sont multiples (lire QC n° 596). Réduire le volume d'emballages à la source et opter pour des résines aisément recyclables permettraient déjà



d'améliorer les performances. Cependant, c'est également à nous, consommateurs, d'agir et de trier systématiquement nos ordures ménagères. Rappelons que tous les emballages en plastique, quelle que soit la nature de ce dernier, doivent désormais être déposés dans le bac dédié. ♦

SYSTÈME DE SOINS

Les six petits maux

Commencée en septembre 2021 dans une cinquantaine d'offices bretonnes, l'expérimentation OSyS (pour orientation dans le système de soins) a pris de l'ampleur. La Corse, l'Occitanie et le Centre-Val de Loire en font désormais partie. Son objectif ? Positionner les pharmaciens sur la prise en charge de six situations courantes : piqûres de tiques, brûlures au premier degré, plaies simples, maux de gorge, cystites (infections urinaires) et conjonctivites. Le tout afin d'éviter de surcharger les urgences et les cabinets généralistes dans des zones mal dotées en médecins, ou dont l'activité médicale augmente fortement l'été. Au total, 200 pharmacies participent au dispositif. Leurs équipes ont été formées pour évaluer la gravité des cas listés, et les traiter quand c'est possible.

Exclusif

SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

Un début d'année hors de contrôles

Après la réforme du contrôle des denrées alimentaires fin 2023, l'analyse bactériologique par les services de l'État a connu une déficience début 2024. Qui pourrait se reproduire, faute de moyens... — Par ELSA CASALEGNO

Des analyses d'aliments réduites à la portion congrue... Sur les trois premiers mois de l'année, l'État n'a effectué qu'une infime partie des tests bactériologiques attendus sur les denrées prélevées lors de contrôles officiels. Autrement dit, il n'a pas surveillé la qualité sanitaire de notre nourriture. Une défaillance à imputer au transfert chaotique de cette mission du ministère de l'Économie vers celui de l'Agriculture, il y a un an (lire *QC* n° 627). Le suivi de ce que nous mangeons implique des inspections dans les fermes, abattoirs, usines agroalimentaires, magasins, grandes surfaces et restaurants. Mais aussi des prélèvements, aux différentes étapes de production ou de commercialisation, d'échantillons qui sont envoyés en laboratoire afin qu'on y détecte d'éventuels agents pathogènes (virus, champignons, bactéries...) ou des contaminants chimiques (pesticides, métaux lourds et autres polluants). Avant la réforme, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

réalisait une partie de ces prélèvements puis les expédiait au Service commun des laboratoires (SCL) – ces deux structures dépendant du ministère de l'Économie.

Un logiciel pas fiable

Quand la surveillance des aliments a été attribuée à celui de l'Agriculture, environ 20 % des prélèvements – en usine et à la vente au consommateur – ont été délégués, et un nouveau logiciel devait assurer leur traçabilité. Problème, cet outil n'était pas au point ; impossible, dès lors, d'enregistrer la moindre information sur les échantillons récupérés, donc de conduire des tests ensuite. Ce bug a duré tout le premier trimestre. Interrogé, le ministère explique que « grâce à une solution temporaire, des prélèvements ont néanmoins pu être collectés et analysés avant début avril dans certaines régions ». Une situation dénoncée par le syndicat Sud-Solidaires CCRF & SCL, qui évoque « un problème par ricochet : un engorgement des analyses sur le reste de l'année ». À moins que les restrictions

financières ne contraignent les labos à stopper de nouveau leur activité... Alors que, tous les ans, le budget initialement alloué au SCL reste insuffisant et nécessite d'être renfloué, le prochain arbitrage du ministère est attendu avec appréhension, dans un contexte de déficit abyssal des finances publiques. « Sans argent supplémentaire, il sera impossible d'acheter les consommables et les réactifs, et de payer le gaz. Il n'y aura pas de tests sur les derniers mois de l'année », s'alarme un agent. De son côté, Bercy affirme à *Que Choisir* « garantir la couverture des besoins inéluctables et impérieux » du SCL... En clair, un service minimal serait assuré.

Trop d'hétérogénéité

Les contrôles sur le terrain, dont une part (celle qui porte sur la vente au consommateur en magasins et dans les restaurants) a été sous-traitée à des organismes privés, posent également problème. En effet, ils vont de « corrects » dans certains départements, à carrément « compliqués » dans d'autres, en fonction des entreprises à qui la mission a été confiée. « Ces dernières n'ont pas embauché assez de personnel et le turnover est important. De plus, les agents sont insuffisamment formés, assène l'un d'eux. Les contrôles sont parfois très vite menés, et les critères de prélèvement des échantillons, pas toujours respectés, ce qui empêche de faire des analyses correctes par la suite. » Le ministère concède, en termes diplomatiques, « une certaine hétérogénéité », mais table sur « l'appropriation progressive des modalités d'échantillonnage » – comprenez, des progrès de la part des délégataires. Des arguments qui ne calment pas l'inquiétude parmi les agents des deux ministères. Le SPAGri, la branche de la CFTD à l'Agriculture, estime qu'« avec les 38 millions d'euros annuels mobilisés pour les délégataires, on aurait pu recruter des fonctionnaires pour atteindre les objectifs quantitatifs, avec de la qualité en plus ». À Bercy, l'inter-syndicale Solidaires-CFTD-FO-CGT alerte sur les restrictions, « qui dégradent fortement la qualité du service rendu, offrant ainsi une moindre protection des consommateurs ». Nous voilà prévenus ! ♦



Vu!

Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants, adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un bref commentaire par e-mail à redaction@quechoisir.org.

Cachez ce vide que je ne saurais voir...

Michel M. a acheté, chez Leroy Merlin, un pot de 500 g de pâte à bois de marque Axton. Il a tenu à nous faire part de la surprise qui fut la sienne : « En l'ouvrant, je me suis aperçu qu'il n'était rempli qu'aux deux tiers environ », écrit-il dans l'e-mail accompagnant les photos qu'il nous a adressées. Du classique, en somme, cet exemple pouvant largement être décliné pour d'autres catégories de produits, tels les cosmétiques.



Un tiers de produit en moins, et le tout à tarif plein !

MÉDECINE GÉNÉRALE

Marre des certificats absurdes

On les demande pour une inscription au club de pétanque, l'utilisation d'une crème de change à la crèche, la participation à un spectacle de chorale... de tels certificats médicaux « absurdes » font l'objet d'une campagne du Collège de la médecine générale (CMG). Celui-ci les juge non seulement pas médicalement nécessaires, mais constituant une charge qui « accapare » les médecins et « impacte leur disponibilité pour d'autres motifs ». « C'est du temps médical perdu, regrette le Dr Paul Frappé, président du CMG. Et ça contribue à la perte de sens de l'exercice de la médecine. » Selon le

Dr Michaël Rochoy, généraliste dans les Hauts-de-France, le plus efficace pour « redonner du temps médical » serait également de mettre fin aux certificats « enfant malade » et aux arrêts de travail

Arrêter de perdre du temps médical

courts. « Les patients dans ces situations n'ont pas besoin de médecin, souligne-t-il. Leur demande est strictement administrative. » Le CMG propose donc un système d'autodéclaration, assorti de garde-fous pour limiter les abus. ♦

MERCURE

Interdit dans les amalgames

L'Union européenne vient de proscrire sur son territoire les amalgames dentaires avec du mercure. La mesure sera effective au 1^{er} janvier 2025. Jusqu'alors, seuls les enfants et les femmes enceintes ou allaitantes étaient soignés

obligatoirement avec d'autres matériaux. En France, l'utilisation de résine composite s'est répandue et a largement remplacé les amalgames. Elle a l'avantage de préserver dentistes et patients de toute exposition aux métaux lourds. ♦

BANQUE

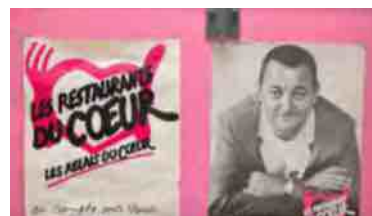
Quelle mesquinerie !

Un courrier a été adressé à *Que Choisir* par M. et M^{me} de T., fidèles clients du Crédit agricole Centre-Est depuis les années 1990. À leur « crédit », ils n'ont jamais connu d'incidents bancaires. Or, en avril 2024, alors que le couple sollicite un prêt immobilier auprès de son établissement, il essuie un refus, « malgré un apport personnel important et des revenus confortables ». M. et M^{me} de T. clôturent donc leurs comptes et obtiennent le crédit qu'ils souhaitent dans une autre banque. En août, ils reçoivent un appel d'un employé de leur ex-banque. « Il nous signalait, écrivent-ils, une opération autorisée sur notre compte avant qu'il ne soit fermé. Le montant ? 1,10 €. Une somme correspondant à un café pris dans un bistrot juste après la signature des documents actant la clôture du compte... Peu de temps après, un RIB de la banque nous était envoyé par e-mail pour régulariser la situation. » Une histoire qui laisse un goût amer à M. T. : « Ma coiffeuse m'offre un café à chaque visite. Ma banque, pas un seul ! »

DONS COLUCHE

Jusqu'à 1 000 €

Vous vous sentez en veine de générosité ? Sachez que le plafond des dons dits « Coluche » a été porté à 1 000 € par an jusqu'à fin 2026. Les versements doivent être réalisés en faveur « d'organismes sans but



lucratif qui procèdent à la fourniture gratuite de repas à des personnes en difficulté, qui contribuent à favoriser leur logement ou qui procèdent, à titre principal, à la fourniture gratuite des soins ». La réduction d'impôt s'élève à 75 % de leur montant.



CYBERSÉCURITÉ

La santé au cœur du danger

Troisième cible privilégiée des hackers, le secteur de la santé est encore mal préparé face à la menace informatique. Au-delà des vols de données, ce manque d'investissement peut exposer la vie des patients. — Par **AUDREY VAUGRENTE**

A la frontière franco-belge, le service des urgences de l'hôpital d'Armentières (59) a dû fermer pendant 24 heures, car incapable d'accueillir les patients dans de bonnes conditions. Cela ne s'est pas produit au cœur de l'été, mais en février 2024. En cause: une cyberattaque qui a complètement paralysé le système informatique de tout l'établissement. Quelques jours plus tôt, les données de santé de 33 millions de personnes étaient dérobées à Viamedis et Almerys, deux opérateurs gérant le tiers payant pour le compte des mutuelles. De telles situations sont loin d'être rares. Au contraire, elles se font plus courantes et n'épargnent pas le secteur de la santé – le troisième le plus touché. En 2023, la Cellule d'accompagnement en cybersécurité des structures de santé (devenue le Cert Santé) a recensé 581 incidents, dont la moitié d'origine malveillante. En tête, les demandes de rançons, les vols d'identifiants et l'exploitation de vulnérabilités. L'an dernier, les établissements de santé représentaient 10% des cas d'attaques par rançongiciel, c'est-à-dire par un programme ou un virus bloquant l'accès à leur système informatique en chiffrant

leurs données. « C'est comme si le hacker les plaçait dans un coffre fermé à double tour et exigeait de l'argent pour rendre la clé », explique Pierre-Antoine Failly-Crawford, responsable de la réponse aux incidents chez Varonis, société spécialisée dans la protection des données.

Le plus souvent, en amont de ce blocage, les informations sont dérobées. Et peuvent être publiées si la victime ne verse pas le montant réclamé. C'est ainsi que celles de l'hôpital d'Armentières, comprenant notamment les dossiers médicaux de 950 000 malades, ont fini sur le dark web (une partie d'Internet qui héberge des sites cachés non référencés par les moteurs de recherche et qui fourmille d'activités criminelles). Une fois les données rendues publiques, les patients risquent de devenir la cible de tentatives d'escroqueries ou d'extorsions par e-mail ou par téléphone (lire l'encadré p. 15). Si, en France, le chantage est rarement le but, dans d'autres pays, ces pratiques sont susceptibles d'influencer l'obtention d'un crédit, d'un emploi ou d'un logement.

➔ LES PATIENTS MIS EN PÉRIL

Plus grave, un piratage peut affecter la santé de la population. Dans l'Hexagone, 69 des incidents comptabilisés par le Cert Santé (service national de cybersurveillance) pouvaient mettre en danger les patients; les laboratoires d'analyses voyant, par exemple, les délais de retour des examens allongés. Dans l'industrie pharmaceutique, les médicaments >>>

Certaines études ont constaté une hausse de la mortalité après une cyberattaque

10%

des attaques par
rançongiciel ont visé
un établissement
de santé en 2023

+30%

d'attaques

impliquant un rançongiciel
entre 2022 et 2023

581 incidents de sécurité

ont touché le secteur de la santé en 2023,
la moitié d'origine malveillante

En 2022, le centre hospitalier
de Corbeil-Essonnes (91) a subi
une cyberattaque qui l'a paralysé
pendant trois longs mois.

ACCES SAMU NEONATALITE

URGENCES
NÉONATOLOGIE



>>> risquent de ne pas être livrés en temps et en heure. En 2017, la chaîne de production du géant américain Merck a ainsi été bloquée par un virus système. Enfin, à l'hôpital, les répercussions sont multiples et difficiles à maîtriser. De fait, l'échelle des risques est vaste. Lors d'une attaque par rançongiciel, tout ce qui dépend de l'informatique devient inutilisable, de l'édition des factures aux appareils d'imagerie en passant par les machines qui permettent d'effectuer des opérations mini-invasives (telle la laparoscopie). «L'établissement se retrouve parfois contraint d'interrompre sa prise en charge et de transférer des patients vers d'autres structures», indique Damien Bancal, journaliste et spécialiste de la cybersécurité. Selon un rapport du Ponemon Institute, ces difficultés entraînent des retards dans l'accès aux examens et aux soins, des séjours plus longs, mais surtout des pertes de chances dans le traitement et une augmentation des complications postopératoires. D'autres travaux ont constaté une hausse de la mortalité dans les jours suivant une cyberattaque.

Pour les établissements visés, la sécurité des usagers n'est malheureusement pas le seul problème à traiter. Dans un incident sur deux, des données ont fuité. Et elles sont soit personnelles, soit confidentielles, voire stratégiques. En effet, si les hôpitaux constituent les premières cibles d'attaques en Europe, ils sont suivis par les agences de santé et les firmes pharmaceutiques. Toutes les informations qu'ils détiennent étant sensibles, il faut avertir les personnes touchées, mais également, en France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) et, dans certains cas, l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi).

Pour se défendre, les structures de santé ont souvent des moyens et des compétences limités

En outre, au pic de la crise, il est nécessaire de s'occuper simultanément de l'ensemble des conséquences d'une cyberattaque. Y compris, à l'hôpital, celles sur le versement de la paie des équipes, sur le nettoyage du linge, sur les repas des malades... « Imaginez la situation pour un cuisinier qui gère les spécificités alimentaires de tout un établissement », illustre Vincent Trély, président de l'Association pour la sécurité des systèmes d'information de santé (Apssis).

➔ DES MILLIONS D'EUROS DÉPENSÉS

Cette gestion de crise demande toute une série de moyens humains et financiers. «L'établissement touché est obligé de fonctionner en mode dégradé, ce qui nécessite plus de temps et d'effectifs», souligne Lydia Morlet-Haïdara, directrice de l'Institut droit et santé. L'hôpital de Dax (40), affecté par un rançongiciel début 2021, a ainsi évalué la facture finale à 2,3 millions d'euros – dont 1,48 million consacré aux coûts en ressources humaines, en renforts de personnels et en heures supplémentaires. «Il a connu la pire des situations: il a mis deux ans à reconstruire son système informatique en entier», insiste Vincent Trély.

Les centres hospitaliers, qui respectent la consigne de ne pas payer de rançon, doivent en outre allouer des sommes astronomiques à la réparation de leur réseau informatique. Celui de Corbeil-Essonnes (91), paralysé trois mois par un rançongiciel en 2022, estime ainsi la note totale de l'attaque à 7 millions d'euros, dont 5 dédiés à sa remise en état. Ministère et agences régionales de santé aident à régler une grande partie de ces frais. Toutefois, les compagnies d'assurances tardent à développer la couverture de ce dommage. Et pour cause ! Outre la dépense immédiate, déjà significative, il faut aussi prendre en compte le risque juridique que posent ces attaques.

Car toutes les entités qui collectent des données personnelles sont tenues d'en garantir la sécurité. Lorsque celle-ci est compromise à cause d'une protection insuffisante, la structure s'expose à des poursuites ou à une sanction de la Cnil. « Cette dernière fait preuve de pédagogie, tempère cependant Lydia Morlet-Haïdara. Avant de fixer une amende, elle demande une mise en conformité, et elle essaie de ne pas infliger de double peine à un établissement déjà attaqué. » La Cnil a tout de même condamné Dedalus Biologie à une amende de 1,5 million d'euros pour des manquements graves au Règlement général sur la protection des données (RGPD). En 2021, plusieurs laboratoires d'analyses biologiques de l'Ouest, recourant à ses logiciels, s'étaient fait voler les données médicales de 500 000 personnes.

Dernière étape, et non des moindres : atténuer l'impact médiatique d'une cyberattaque. « Un tel incident porte atteinte à l'image de sérieux et de sécurité d'une entreprise, et cette perte de confiance peut se traduire par une perte d'argent », précise Lydia Morlet-Haïdara. Là encore, un investissement considérable en communication s'avère nécessaire.



UN MANQUE DE PRÉPARATION

Mais comment expliquer qu'autant d'attaques frappent le secteur de la santé ? Comme ailleurs, l'appât du gain est la première motivation des cybercriminels. Or, les données de santé se revendent plus cher que d'autres sur le dark web. « Dans les laboratoires d'analyses, les officines ou l'industrie pharmaceutique, l'information est ultrasensible, donc très valorisée lorsqu'elle a fuité. Un dossier patient s'achète, par exemple, autour de 200 à 300 € », affirme Pierre-Antoine Faily-Crawford, de Varonis. Ajoutons le fait qu'un hôpital récolte de multiples renseignements sur un nombre considérable d'usagers, et il devient une cible idéale.

Cette forte attractivité est aggravée par la grande ouverture qui caractérise le milieu hospitalier. Ouverture physique – un public varié a la possibilité de circuler sans restriction dans beaucoup de services – et numérique. L'établissement

échange des données avec les autorités sanitaires, la médecine de ville et ses fournisseurs. Ce sont autant de points d'entrée potentiels à sécuriser. La variété des équipements médicaux ajoute une couche de complexité supplémentaire, chacun disposant d'un logiciel spécifique. « Leurs composants, qui ne sont pas toujours modernes, ne sont parfois plus entretenus par les éditeurs », signale Adrien Merveille, expert en cybersécurité chez Checkpoint, fournisseur de solutions de sécurité.

Face à cette menace, le secteur de la santé est « encore trop vulnérable », note le rapport annuel de l'Anssi. Il observe que les hackers profitent chaque fois d'une faible maîtrise informatique et de vulnérabilités logicielles. Un constat qui vaut pour les hôpitaux, mais aussi pour les plus petites structures (cabinets médicaux, pharmacies, etc.). Par exemple, début juillet, une officine du centre-ville de Saumur (49) s'est vu dérober les données de 50 000 patients. Or, pour un commerce de cette taille, la cybersécurité peut représenter un investissement démesuré. L'hôpital public, confronté à de fortes contraintes budgétaires, fait face au même écueil. « Il n'a pas les moyens de financer tout à la fois le personnel, les structures et la cybersécurité », déplore Pierre-Antoine Faily-Crawford. Résultat, on gère avec les moyens du bord, parfois en l'absence de compétences adaptées.

L'autre faille majeure est humaine. La culture de la sûreté informatique est encore peu répandue chez les acteurs de la santé. Une étude de l'Agence de l'Union européenne >>>



GESTION DE CRISE Comment cela se passe à l'hôpital

La découverte d'une cyberattaque se déroule parfois de manière spectaculaire, comme à l'hôpital d'Armentières (59), où toutes les imprimantes de l'établissement ont simultanément imprimé une demande de rançon. La première étape consiste à alerter les autorités – la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) et l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi) – et à cloisonner les dispositifs compromis.

Puis, une cellule de crise est mise en place et le plan blanc, déclenché. Le centre hospitalier fonctionne alors en mode dégradé, ce qui nécessite souvent le retour à une gestion sur papier uniquement, des reports de soins ou des fermetures de services. Les équipes informatiques évaluent l'ampleur des dégâts et s'attellent à reconstruire le système informatique, parfois en repartant de zéro. Cela a été le cas à Dax (40), où cette tâche a pris près de deux ans.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Une vraie menace ?

Courant 2023, l'intelligence artificielle (IA) générative s'est révélée au grand public, avec des outils comme ChatGPT ou DALL-E. Les hackers, eux aussi, en ont tiré profit. Par exemple, l'IA les aide à automatiser la recherche de failles et à élaborer des scénarios d'arnaque ou d'hameçonnage de plus en plus réalistes. Certains l'utilisent même pour

imiter la voix et l'apparence de vos proches... Cependant, les entreprises de cybersécurité se servent également de l'IA, afin de s'adapter aux menaces émergentes. « *Le cœur de ce domaine réside dans le fait d'avoir un coup d'avance sur l'adversaire* », souligne Vincent Peulvey, directeur général France de Cybereason, une société spécialisée en cybersécurité.

>>> pour la cybersécurité (Enisa) révèle que 40% des structures (hôpitaux, laboratoires, mutuelles, industries) ne sensibilisent pas leur personnel à ces questions. Pourtant, d'après Adrien Merveille, « *dans la majorité des cas, le facteur humain est impliqué dans une cyberattaque* ». Étant donné que les bonnes pratiques (ne pas partager son mot de passe, fermer sa session avant de quitter un bureau, etc.) peuvent ralentir le déroulement des soins, elles ne sont pas systématiquement appliquées. « *À l'hôpital en particulier, l'opérationnel prime sur le reste, donc sur la sécurité* », résume Pierre-Antoine Failly-Crawford. Le siphonnage de données chez Viamedis et Almerys en est un parfait exemple: c'est un simple hameçonnage qui aurait permis aux pirates de récupérer l'identifiant et le mot de passe d'un professionnel, leur donnant accès à des informations sur... 33 millions de Français.



LES CONTRE-MESURES EXISTENT

Ce tableau semble particulièrement sombre, mais la bataille n'est pas perdue. Les hackers ont beau se professionnaliser, une part de ces incidents reste due au hasard. « *Il faut voir le cybercrime comme un bateau de pêche. On lance le filet et on prend ce qui remonte* », schématise Damien Bancal. Le système de santé français n'est donc pas ciblé pour ce qu'il est, mais pour ce qu'il possède: des données. Une étude de l'Enisa montre, d'ailleurs, que 60% des pirates sont motivés par le gain économique, et non par

des raisons politiques. Ce que confirment les acteurs de la cybersécurité. « *On peut parler d'entreprises de hacking, tant leur organisation devient de plus en plus structurée* », admet Vincent Peulvey, directeur général France de Cybereason.

Afin de trouver des réponses adéquates, un plan d'action national a été présenté. Depuis 2017, les structures de santé peuvent bénéficier de l'accompagnement du Cert Santé en cas d'attaque. En plus de sa permanence, cette cellule spécialisée réalise également une veille sur les vulnérabilités logicielles et propose des audits de cybersurveillance. En 2023, le ministère de la Santé a lancé un programme (CaRE) visant à améliorer la préparation et la résilience du secteur. Une partie de l'enveloppe de 750 millions d'euros est destinée à la mise en place de centres de ressource régionaux cybersécurité (CRRC). Une initiative louable au vu du retard constaté par l'Enisa en 2023: seulement 27% des établissements français ont installé un système de protection contre les rançongiciels.

À plus petite échelle, tous les hôpitaux ne disposent pas des mêmes leviers. Les plus gros acteurs, tels que l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), sont capables de se doter des services nécessaires, et même d'organiser des simulations de crise – comme ce fut le cas en prévision des Jeux olympiques et paralympiques de 2024. Les plus petits établissements, eux, se regroupent parfois pour mettre en commun leurs moyens. « *Outre l'optimisation des ressources, cela permet de pallier le manque d'effectifs pouvant gérer ces questions* », salue Adrien Merveille. La directive NIS 2, dont le déploiement est proche, est censée apporter une certaine uniformité au secteur. Elle renforce le niveau d'exigence minimal en matière de cybersécurité, et devrait être contraignante sur le plan légal. ♦



Ne cliquez jamais sur un lien dans un e-mail ou un SMS vous invitant à mettre à jour vos informations.

CONSEILS

Réduire le risque individuel

Quelques réflexes et des mesures simples permettent de limiter le vol de données personnelles.

Hôpitaux, cabinets médicaux, pharmacies, applications... nous confions à beaucoup de structures nos données de santé. Par accident ou en raison d'une cyberattaque, il arrive que ces dernières fuient. Elles peuvent ensuite être revendues et utilisées pour vous piéger (tentative d'escroquerie, usurpation d'identité, piratage de compte, etc.). Lorsqu'un établissement vous informe d'une perte de données vous concernant, quelques précautions s'imposent donc. Votre premier réflexe doit être de changer votre mot de passe: non seulement sur la plateforme où ces informations ont été siphonnées, mais aussi sur toutes celles associées à l'adresse e-mail, surtout si vous vous y connectez avec le même code secret.

➔ Des mots de passe complexes et uniques

C'est également l'occasion d'adopter quelques bonnes pratiques. Créez des mots de passe complexes

– c'est-à-dire longs et alliant chiffres, lettres et caractères spéciaux – et uniques (un pour chaque site). Ils ne doivent pas être stockés dans votre navigateur, où ils risquent d'être récupérés par un logiciel malveillant. N'hésitez pas à recourir à un gestionnaire de mots de passe (NordPass, KeePass, Dashlane...), cela vous facilitera la tâche. Si vos données personnelles figurent sur un moteur de recherche sans votre accord, exigez qu'elles soient déréférencées. Au-delà d'un mois sans réponse, saisissez la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).

➔ En cas d'appel, de SMS ou d'e-mail suspects

Vos coordonnées peuvent être exploitées afin d'obtenir davantage de renseignements, tels que votre mot de passe, votre code de carte bleue ou votre RIB. Si des informations sensibles ou secrètes vous sont réclamées par SMS, dans un e-mail ou lors d'un coup de fil, ne les donnez pas. Ne cliquez jamais sur les liens figurant dans un texto ou un courriel, même si cela semble urgent – comme une amende à régler ou une commande à valider ou à annuler. Connectez-vous directement au site ou à l'application de l'établissement ou du commerçant, afin d'avoir confirmation de l'information. Dans le cas où, au cours d'un appel, ces données vous sont demandées, mettez fin à la communication et contactez

la structure avec un numéro de confiance. « *Aujourd'hui, le phishing (ou hameçonnage) est de mieux en mieux conçu. Les numéros et les voix sont modifiés, et il est de plus en plus difficile de ne pas se faire avoir* », reconnaît Adrien Merveille, expert en cybersécurité chez Check Point. C'est pourquoi il faut rester vigilant en toutes circonstances. La prudence est d'autant plus de mise quand votre interlocuteur vous place dans l'urgence. Ne cédez pas à cette impression: c'est une technique de manipulation psychologique très efficace pour abuser de votre confiance. Prenez le temps de vous poser les questions qui vous aideront à clarifier la situation.

➔ Se protéger en amont

Même si vos données n'ont pas été dérobées, certaines mesures permettent de mieux sécuriser vos ordinateur, tablette et smartphone. Évitez l'usage du wifi public, ou alors téléchargez un logiciel de protection comme un VPN. Installez un antivirus sur les différents appareils et mettez-les à jour régulièrement. Limitez la quantité d'informations que vous donnez aux différentes plateformes et ne renseignez que celles qui sont obligatoires. En règle générale, lorsque vous faites des achats sur Internet, vérifiez que les sites sont sécurisés – avec une URL commençant par https – et activez la double authentification. Elle consiste à valider un paiement à l'aide d'un code reçu par SMS ou via une application mobile. Dès que cette option vous est proposée, activez-la. Enfin, n'enregistrez pas votre numéro de carte bancaire pour une commande ponctuelle en ligne. ♦

La vigilance est de mise face à des escrocs toujours plus malins



ANDRÉ DEMORE

est entré en conflit avec un entrepreneur pour malfaçons et surfacturations de travaux. Et il a perdu devant les tribunaux.



Il arrive qu'un constructeur livre une maison affectée de défauts. En cas d'action en justice, le résultat est incertain pour le plaignant, ou pas toujours bien compris...

— Par ARNAUD DE BLAUWE



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

L. HANNING

LOGEMENT

Malfaçons, surfacturations... et tribunaux

Le témoignage, très argumenté, est arrivé il y a quelques semaines à la rédaction de *Que Choisir*. Un de plus lié à la construction d'une maison. Mais, pour corser l'affaire, son auteur se plaint aussi de la manière dont la justice a traité son dossier. Elle aurait été injuste et partielle. Et nous voilà, début septembre, sous un soleil de plomb, sur les hauteurs de Callian, un village typique du Haut-Var. Au bout du chemin qui mène à son domicile, André Demore, 77 ans, nous attend de pied ferme. En préliminaire, il prévient: sa femme, plus jeune que lui et avec laquelle il a eu un enfant âgé aujourd'hui de 10 ans, est allergique aux ondes. Le portable doit donc rester éloigné d'elle.

Une fois cette précaution prise, il est temps d'entrer dans le vif du sujet. «*Je possédais une propriété à La Gaude (06), que j'ai vendue à un bon prix – 700 000 € – afin de venir m'installer ici,* raconte cet ancien VRP multicarte au service des artisans du bois. *J'ai acheté le terrain en 2017 et obtenu rapidement un permis de construire pour une maison de plain-pied de cinq pièces.*» André contacte des entrepreneurs du coin. Leurs devis sont trop élevés. Il s'adresse alors à un artisan des Alpes-Maritimes, Agencement-décoration-rénovation (ADR), rencontré lorsqu'il habitait dans ce département. «*Son devis, de 112 500 € environ, était acceptable,* poursuit André. *La mission de la société se limitait à creuser les fondations et à monter les murs. Ma femme, un de mes frères et moi-même devions nous occuper du reste: la charpente, la toiture, le plancher, la plomberie, les aménagements intérieurs...*»

— Près d'un an de retard

Le chantier démarre en septembre 2017. Il devait durer six mois. Mais s'éternisera jusqu'à février 2019. «*Je me suis vite rendu compte que cette entreprise travaillait mal,* se souvient le retraité. *Qu'il y avait des malfaçons et qu'elle me surfacturait certains travaux et matériaux.*» Faisons avec lui le tour du propriétaire. Il nous montre tous les défauts qu'il dit avoir relevés: cadre inadapté à la porte d'entrée, vide sanitaire dont la hauteur ne correspondrait pas au plan, briques monomurs censées être posées au rouleau mortier mais collées avec de la mousse, regards inopérants... Tous les mois, André s'acquitte néanmoins

«**Je me suis vite rendu compte que cette entreprise travaillait mal. Qu'elle me surfacturait certains travaux et matériaux**»



L'ouvrage inachevé, une façade entière reste à l'état brut.

des factures qui lui sont adressées. À chaque fois, il retient 5 % au titre du dépôt de garantie, soit, au total, 5 536 € qu'il comptait payer une fois les désordres corrigés.

Les relations avec ADR s'enveniment. «Monsieur Demore a commencé à se monter assez agressif et a multiplié les reproches qui, croyez-moi, étaient totalement infondés, assure son gérant, Thierry Joux. En 2019, il n'a pas réglé une facture de 4 631 €. Au regard de nos rapports qui s'étaient dégradés, je n'ai pas eu d'autre choix que d'aller en justice pour qu'il l'honore.» «Cette facture, je ne l'ai pas reçue à cette époque, certifie André. Je n'en ai eu connaissance qu'en 2021, par le biais de mon avocate.» Le 9 mars 2022, le tribunal judiciaire de Draguignan (83) le condamne à payer cette somme. Les magistrats estiment que le septuagénaire n'a pas prouvé que les prestations correspondant à ladite facture n'ont pas été réalisées. En revanche, elle déboute ADR qui réclamait le paiement des montants retenus au titre du dépôt de garantie. Motif : il n'y a jamais eu de réception de travaux attestée par un PV ; ce qui, au passage, ne permet pas d'enclencher les différentes garanties qui pèsent sur les constructeurs (lire l'encadré p. 17).

— L'affaire va en appel

André exécute le jugement (il s'acquitte de la facture) mais le conteste. Il demande qu'un expert judiciaire soit nommé. La cour d'appel d'Aix-en-Provence (13) accepte. «Comme nous n'avions rien à cacher, mon avocat ne s'est pas opposé à cette demande curieuse d'un point de vue juridique : l'expertise aurait dû être ordonnée lors de la première instance, pas en appel», souligne Thierry Joux. Et l'expert nommé par la juridiction, André ne le porte vraiment pas dans son cœur. Il nous tend le rapport, rendu en octobre 2023. «C'est un torchon. Ce monsieur a nié des évidences... évidentes. Il a considéré que toutes les prestations prévues ont été correctement et pleinement effectuées ! Il s'est montré partial», s'insurge André.

Une version que rejette l'entrepreneur mis en cause. «Lors du rendez-vous d'expertise, indique-t-il, j'étais accompagné d'un ami expert, qui a trouvé son confrère très pro, très compétent.» Ce rapport va logiquement emporter la décision de la cour d'appel d'Aix. Le 7 mars 2024, elle valide le jugement de première instance (règlement de la facture de 4 631 €, donc) et exige du retraité qu'il verse le dépôt de garantie (5 536 €). «Je n'ai d'ailleurs toujours pas mandaté d'huissier pour récupérer cet argent», tient à préciser Thierry Joux.

«À ce jour, j'ai dépensé près de 34 800 € en frais de procédure, affirme André. Je ne peux plus financer la fin de travaux que j'envisageais.» De fait, une façade entière est restée à l'état brut, la piscine n'est

L'après-travaux

Une fois le chantier terminé, si vous constatez des malfaçons, vous avez la possibilité de mettre en œuvre diverses garanties.

La garantie de parfait achèvement

Elle court sur un an à compter de la réception des travaux. La garantie de parfait achèvement (GPA) oblige le constructeur à réparer pendant cette période les désordres consignés dans le procès-verbal de réception des travaux.

La garantie de bon fonctionnement

Sa durée est de deux ans à partir de la réception des travaux, mais elle peut être allongée si le contrat le prévoit. Elle est actionnée lorsque l'on constate des défauts, non apparents à la fin du chantier, sur des équipements dissociables du bâti (par exemple, une chaudière).

La garantie décennale

Dans les 10 ans après la réception des travaux, la garantie décennale impose à l'entreprise de corriger – à ses frais – les malfaçons non décelables à la fin du chantier. Elle couvre les dommages qui touchent les fondations et l'ossature, les réseaux et les canalisations, les plafonds et les planchers...

Bon à savoir Pour déclencher ces garanties, vous devez adresser à la société concernée une lettre recommandée avec AR dans laquelle vous décrivez précisément les différentes anomalies à corriger. Si elle ne s'exécute pas et que les phases de règlement amiable n'aboutissent pas, il faudra saisir le tribunal judiciaire.

pas achevée... En juin 2018, il est victime d'un AVC qui l'a affaibli pendant 10 mois et qu'il impute aux soucis liés à sa maison : «Regardez, j'en tremble encore.» Certes, les malfaçons qu'il nous a montrées semblent réelles, ce que nie fermement Thierry Joux pour qui tout a été fait dans les règles de l'art.

— Un projet au goût amer

On comprend cependant le désarroi d'André ; il s'est tant investi dans ce projet. Avec, en corollaire, une difficulté à admettre que la justice a tranché en sa défaveur. De là à approuver le gérant de la société qui déclare «avoir eu affaire à un type malhonnête», il y a un pas que nous nous garderons évidemment de franchir. L'histoire illustre les tensions et incompréhensions ne manquant pas de survenir lors de la construction d'une maison. L'affaire d'une vie. Qui, parfois, finit par l'empoisonner. ♦



DÉCHETS

Une taxe bonne à jeter ?

Toujours plus élevée et inégalitaire, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères n'est d'aucune aide dans la nécessaire lutte contre la prolifération des déchets.

— Par **BORIS CASSEL** avec **JULIETTE VACANT** Illustrations **ERWANN TERRIER**

C'est le genre de courrier dont on se passerait volontiers ! Quelque 33 millions de propriétaires ont récemment reçu leur avis de taxe foncière. La douloureuse est à régler avant le 15 octobre par chèque, espèces ou virement ; la date limite est reportée au 20 octobre pour le paiement en ligne. Sans forcément s'en rendre compte, la plupart de ces contribuables s'acquitteront au passage de leur taxe d'enlèvement des ordures ménagères (Teom). Pourtant facultatif, ce prélèvement plombe chaque année un peu plus le budget des ménages. L'Observatoire de la consommation de l'UFCV-Que Choisir a fait les comptes : les Français payent actuellement deux fois plus de Teom qu'il y a 20 ans ! Les augmentations ont été particulièrement prononcées ces derniers temps. Entre 2020 et 2022, le niveau de Teom par habitant s'est ainsi alourdi de 6%, passant de 118 € à 125 €.

Un calcul absurde pour une Teom inégalitaire

Comment expliquer de telles hausses ? Par l'amélioration du tri et la forte élévation de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) pesant sur les incinérateurs ? En réalité, une kyrielle de (bonnes) raisons existent pour justifier ces majorations. Cependant, leur principal moteur, c'est un mode de calcul baroque. La Teom est établie en appliquant un taux (voté par la collectivité) à la « valeur locative cadastrale » des habitations. Fixée par le fisc, cette dernière est censée refléter ce qu'un propriétaire tirerait de la mise en location

de son bien, en tenant compte de sa taille, de son emplacement et de son confort. Chaque année, les valeurs locatives de tous les logements sont revalorisées, à l'échelon national, notamment pour intégrer l'inflation. Mais la machine s'emballe : +3,4% en 2022, +7,1% en 2023 et encore +3,9% en 2024 ! Résultat, tous les automnes, la Teom prend de l'embonpoint. Ce qui rend cette escalade encore plus problématique, c'est que cette taxe est inégalitaire. Selon notre étude, les niveaux d'imposition varient fortement d'une commune à l'autre. Dans 50% d'entre elles, la taxe n'excède pas 93 € par habitant quand, dans les 10% des collectivités les plus dispendieuses, elle dépasse 140 €. Les écarts entre grandes villes sont impressionnants (lire le tableau p. 19).

Au sein d'une même localité, la répartition de la charge fiscale entre les citoyens pose de réelles questions éthiques. De fait, il n'y a aucun lien entre ce que paie un ménage et ce qu'il jette à la poubelle, car la Teom ne reflète que la valeur d'un bien ! « Une personne seule habitant une maison individuelle vaste verra son imposition à la Teom plus élevée que





**TAXES :
LES BRETOIS
MIEUX LOTIS
QUE LES
MARSEILLAIS**

Villes les plus chères

TEOM PAR
HABITANT

Marseille	217 €
Paris	215 €
Saint-Denis	190 €
Antibes	170 €
Aix-en-Provence	168 €
Montpellier	167 €
Le Havre	167 €
Nîmes	162 €
Perpignan	161 €
Lille	153 €

Villes les moins chères

TEOM PAR
HABITANT

Brest	63 €
Villeurbanne	75 €
Orléans	82 €
Le Mans	86 €
Lyon	92 €
Dijon	94 €
Limoges	94 €
Rennes	97 €
Argenteuil	98 €
Annecy	100 €

six personnes occupant un appartement exigu», notait ainsi la Cour des comptes dans un rapport de 2022. Encore plus cocasse, ce mode de calcul est totalement obsolète. Les valeurs locatives cadastrales des habitations sont, selon l'administration fiscale, fixées «forfaitairement à partir des conditions du marché locatif de 1970». Elles correspondent donc à l'état de l'immobilier d'il y a 50 ans ! Bref, dans nombre de cas, ce que payent les Français pour la gestion de leurs déchets dépend d'une estimation de la valeur de leur logement établie, pour partie, à une époque où la télé était en noir et blanc...

La tarification incitative, plus efficace

Chère et injuste, la Teom a-t-elle au moins un effet sur la réduction des volumes de déchets ? Selon les calculs de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, chaque Français en a jeté 561 kg en 2022, soit 20 kg de plus sur un an. Tout le contraire de ce que nous devrions faire, notre pays s'étant fixé un objectif de diminution de 15% des quantités d'ordures ménagères produites par habitant à l'horizon 2030. >>>

Comment nous avons procédé



Les montants de la taxe

d'enlèvement des ordures ménagères sont extraits du fichier de recensement des éléments d'imposition à la fiscalité directe locale de 2022. Disponibles pour 24 829 communes françaises, les données ont été rapportées à la population au sens de la dotation globale de fonctionnement (DGF), c'est-à-dire en tenant compte des résidents à l'année comme des saisonniers (lits d'hôtels, résidences secondaires, etc.).

Nous ne présentons ici

que les résultats des villes de plus de 100 000 habitants. Ceux des localités plus petites peuvent être consultés sur notre site internet (Quechoisir.org/carte-interactive-dechets-n102556).

Les écarts de fiscalité entre villes sont considérables. Alors qu'un Breton ne verse que 63 € par an, en moyenne, pour la gestion de ses déchets, à Saint-Denis c'est 190 €, à Paris, 215 € et à Marseille, 217 €. Plus de trois fois plus cher !

>>> La solution pour inverser la tendance est connue: passer à un système de financement de ce service public plus juste, soit plus proche du concept de «pollueur-payeur». Les collectivités peuvent en effet instaurer une tarification incitative. Il s'agit d'inclure une part variable dans la taxe payée par les ménages, qui dépend de leur quantité de déchets résiduels (sacs noirs). Elle est souvent établie en comptant le nombre de fois où les bacs à poubelle gris ont été sortis sur le trottoir. Il est même possible d'aller plus loin, en abandonnant la taxe au profit d'une redevance d'enlèvement des ordures ménagères (Reom) incitative. Cette fois, le montant réglé est fonction du nombre de personnes dans le foyer et de sacs noirs jetés. Selon une étude de l'Agence de la transition écologique (Ademe), le passage en tarification incitative fait baisser de 30% les «ordures ménagères résiduelles collectées», c'est-à-dire ce que les habitants jettent dans leurs poubelles grises. Diablement efficace! Voilà pourquoi, d'ailleurs, la mesure aurait dû prendre une place grandissante en France. Mais «la tarification incitative (taxe ou redevance d'enlèvement des ordures ménagères), qui devait concerner 15 millions d'habitants en 2020 selon le Code de l'environnement (art. L. 541-1), n'atteint aujourd'hui que 6 millions de personnes», déplore la Cour des comptes.

La tarification incitative n'atteint que 6 millions de personnes à ce jour

Une question de volonté politique

Alors, taxe incitative ou redevance incitative? La seconde s'avère la plus efficace, à en croire l'étude de l'Ademe. Pourquoi, donc, si peu de collectivités – 175 seulement – ont-elles choisi de l'appliquer? Parce que passer d'un système à l'autre est un exercice délicat, voire périlleux. Il rebat les cartes entre les habitants, certains voyant leurs charges fortement grimper. Ce changement est souvent contesté par la population lorsqu'elle estime que le dispositif est mal dimensionné (lire notre reportage en Dordogne ci-contre) ou injuste.

Création d'un nouveau circuit de collecte, campagne d'information, construction de points d'apport volontaire (poubelles communes)... la mise en place d'une redevance incitative réclame également de lourds investissements. Mais, surtout, pour les collectivités, passer à une redevance, c'est se compliquer grandement la vie. Car, comme le rappelle le spécialiste des finances publiques, Michel Klopfer, «la TEOM est levée par l'État», qui est donc responsable d'établir les montants à régler et de récupérer l'argent. Dans le cas de la redevance, c'est aux collectivités, regroupées au sein d'un syndicat, d'éditer les factures et de gérer les inévitables erreurs, contestations et impayés. Par ailleurs, en délaissant la taxe, elles font une croix sur les recettes liées à la revalorisation des bases locatives... «Tandis qu'avec un système de redevance, elles doivent augmenter les tarifs si elles veulent une évolution des recettes», souligne Michel Klopfer. Et il faut alors en porter la responsabilité politique. ♦

! DORDOGNE La guerre

Avec la redevance incitative, on paye en fonction de la quantité que l'on jette. Instaurée dans le département, elle suscite la colère d'une partie de la population.

Une insupportable odeur heurte les narines des piétons empruntant la rue des Mobiles-de-Coulmiers, à Périgueux. L'origine de ce fumet? Les nombreux sacs poubelles noirs qui prennent un bain de soleil sur le trottoir. Ces dépôts sauvages se multiplient dans la préfecture de la Dordogne depuis la mise en place, par le syndicat départemental chargé de la gestion des déchets, le SMD3, d'un nouveau système de collecte et de traitement des ordures ménagères. Pour inciter la population à les réduire et à mieux les trier, toutes les communes (ou presque) du département, regroupées au sein du syndicat,



des poubelles est déclarée

troquent progressivement, depuis le 1^{er} janvier 2023, leur taxe d'enlèvement des ordures ménagères (un prélèvement dont le montant est sans rapport avec la taille des poubelles) contre une redevance incitative, où l'on est facturé en fonction de ce que l'on jette.

Principe pollueur-payeur

Finie l'époque où chacun disposait de son imposante poubelle grise, à sortir sur le trottoir le jour du passage du camion benne. Aujourd'hui, les habitants apportent sacs poubelles et cartons dans des points d'apport volontaire répartis un peu partout. Si les conteneurs jaunes (papier, etc.) et verts (verre) y sont en accès libre, celui des déchets ménagers ultimes (les sacs noirs) est verrouillé. «*Pour l'ouvrir, vous devez avoir une carte fournie par le SMD3 et la passer sur le compteur*», explique un habitant. L'intérêt? Décompter le nombre de fois où

vous jetez une poubelle noire. Car, ici, c'est le principe du pollueur-payeur qui s'applique. Concrètement, chaque foyer est redevable d'un abonnement annuel qui donne accès à un certain nombre d'ouvertures de bac par an. En versant 203,19 €, une personne seule peut ainsi jeter 26 fois ses sacs noirs, quand un couple ayant deux enfants devra s'acquitter de 337,11 € pour 40 fois. Au-delà, chaque nouvelle ouverture est facturée 5,58 €! Depuis la mise en place de ce système, le SMD3 – qui n'a pas donné suite à nos demandes d'interview – indique, dans son rapport annuel, avoir constaté une baisse de la collecte des ordures ménagères

Parallèlement, le jet d'ordures dans la rue est devenu un sport local

résiduelles (ce qui reste après le tri sélectif) de l'ordre de 18% entre 2022 et 2023.

Contourner le système

Force est de constater que, parallèlement, le jet d'ordures dans la rue est devenu un sport local. «*Deux poubelles par mois, c'est trop peu. Je fais quoi de mes restes de crevettes? Je les laisse traîner dans ma cuisine pendant 15 jours?*», s'agace Dominique qui, sac noir à la main et sourire aux lèvres, nous livre son astuce pour contourner le système: «*Ce conteneur-là, il est cassé, et hop, j'arrive à l'ouvrir sans passer le badge!*» Mais gare à la patrouille. Des agents sillonnent la ville et éventrent les sacs afin d'y trouver des indices et de remonter jusqu'aux personnes les ayant abandonnés. Antoine en a fait l'amère expérience: «*J'ai acheté un aïfryer. Le carton de livraison ne rentrait pas dans leurs bacs jaunes, je l'ai déposé au pied du container. Des agents ont lu mon adresse dessus et j'ai reçu, quelques jours plus tard, une amende de 122 €!*»

La rébellion s'organise

La fronde d'une partie des habitants s'organise. Deux collectifs ont été montés et ont attaqué le syndicat organisateur en justice. Ils réclament, entre autres, l'instauration de tarifs sociaux. Or, selon le SMD3, la loi interdirait une telle tarification. Représentant de l'APF-France handicap en Dordogne, Hubert Renou pointe l'incongruité de la situation. Bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés et résidant dans un logement social, sa fille «*payait 112 € par an dans l'ancien système*». Elle doit aujourd'hui s'acquitter de «*plus de 200 €*». Ce dernier dénonce aussi, photos à l'appui, des points d'apport volontaire inaccessibles aux personnes en fauteuil roulant car trop hauts, pas aux normes ou dont l'ouverture nécessite une certaine force. ♦



MÉDICAMENTS PÉRIMÉS

Encore actifs longtemps après

Notre analyse de 30 médicaments périmés montre qu'ils gardent leur efficacité des années après la date limite. Des délais rallongés permettraient de limiter le gaspillage et le choc des pénuries.

— Par **FABIENNE MALEYSSON** avec **PERRINE VENNETIER** et **GABRIELLE THÉRY**

Surpris? Pas du tout. Lorsque les résultats d'analyse nous sont parvenus, indiquant que la majorité des médicaments supposés périmés étaient encore efficaces, nous avons tout simplement été confortés dans notre conviction. Car depuis des lustres, on sait que la date limite inscrite sur les boîtes ne signe pas l'arrêt de mort de leur contenu. Plusieurs équipes de chercheurs l'avaient déjà montré. Par exemple, des scientifiques allemands ont analysé, en 2018, neuf ampoules de diverses spécialités pharmaceutiques fabriquées plus de 40 ans auparavant et conservées sur les étagères d'un institut de recherche. Cinq d'entre elles renfermaient plus de 95 % du principe actif, dont une, «âgée» de 53 ans, atteignait les 99,3 %. Leurs collègues californiens avaient déniché, dans les recoins d'une officine, des boîtes a priori inutilisables depuis 28 à 40 ans. À l'arrivée, dans 12 cas sur 14, il subsistait plus de 90 % de substance active. Toutefois, ces deux expériences restent d'une ampleur limitée.

Aux États-Unis, des tests de stabilité

Ce n'est pas le cas du projet lancé, en 1986, sous le nom de «Programme d'extension des durées de conservation» par les autorités américaines. Elles gardent en permanence des stocks de médicaments susceptibles d'être employés par l'armée,

ou par les populations civiles en cas d'événement exceptionnel (épidémie, attaque terroriste, etc.). Pour éviter de devoir les remplacer trop souvent, elles ont décidé de les soumettre régulièrement à des tests de stabilité et de repousser, le cas échéant, leur date limite. Ces tests comprennent non seulement la quantification du principe actif, mais aussi une analyse complète incluant notamment d'éventuels produits de dégradation, potentiellement toxiques.

Vingt ans après la mise en place du programme, la Food and Drug Administration (FDA, autorité chargée des médicaments aux États-Unis) publiait un bilan éloquent sur plus de 3 000 lots composés de quelque 120 catégories de traitements: 88 % d'entre eux ont pu voir leur durée de vie s'allonger d'au moins un an, avec une extension moyenne de 5 ans et demi ! Des spécialités courantes ont bénéficié d'un sursis non négligeable: l'amoxicilline, un antibiotique présent dans l'Augmentin ou le Clamoxyl (prolongation moyenne de 23 mois), le sérum physiologique (6 ans), la Bétadine (idem), le mélange paracétamol-pseudoéphédrine typique des médicaments anti-rhume (2 ans), etc.

La durée de vie correspond davantage à un choix économique que technique



Comment expliquer ces résultats? Quand un laboratoire met un médicament sur le marché, il doit fournir aux autorités de santé les données de stabilité propres à justifier la durée d'utilisation à laquelle il aspire pour son produit. À cette fin, il procède à des tests à la fois dans les conditions normales sous nos climats (25 °C et 60 % d'humidité) et en conditions extrêmes (jusqu'à 40 °C et 75 % d'humidité). «Cela nous procure des informations utiles sur la cinétique de dégradation et le comportement du produit dans le temps», détaille-t-on à l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM). Pour la plupart des spécialités, la teneur en principe actif doit être comprise entre 95 % et 105 % pendant toute la durée de vie, du moins en Europe. La FDA, elle, fixe

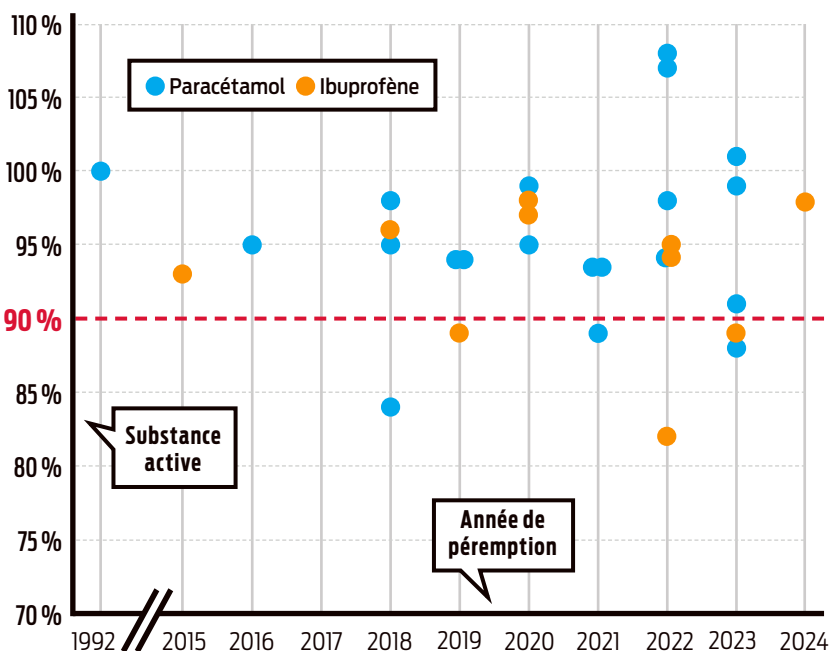


PARACÉTAMOL



NOS ANALYSES 8 médicaments sur 10 gardent 90 % d'efficacité

QUANTITÉ DE SUBSTANCE ACTIVE RESTANTE



généralement le seuil à 90%. C'est donc bien que cette limite n'est pas synonyme d'inefficacité⁽¹⁾. En pratique, les industriels ne postulent le plus souvent qu'à une durée de vie de trois ans. Mais elle correspond davantage à un choix économique qu'à une réalité technique. En clair, si la date de péremption garantit l'intégrité du médicament avant cette échéance, elle ne signifie aucunement qu'il deviendra inefficace ou dangereux après !

D'inutiles dépenses

Outre l'absurdité environnementale qui consiste à jeter pléthore de produits parfaitement utilisables, ces dates de péremption trop courtes engendrent des montants faramineux de dépenses inutiles. Au détriment des consommateurs, >>>

A. LECOMTE

Sur 30 échantillons périmés pour la plupart depuis des années, la teneur en principe actif est restée stable.

Nous avons récolté auprès de consommateurs, puis fait analyser, en juin 2024, par un laboratoire spécialisé 20 comprimés, gélules ou sachets de paracétamol (périmés entre 1992 et 2023) et 10 d'ibuprofène (périmés entre 2015 et mars 2024). Seuls trois échantillons de chaque groupe contiennent moins de 90 % de la quantité affichée de principe actif (par exemple, moins de 900 mg de paracétamol pour un Doliprane 1 g). Les pires résultats : 84 % pour le paracétamol

(date limite 2018) et 82 % pour l'ibuprofène (date limite 2022). Les plus vieux ne sont pas toujours les moins dotés. De même, les conditions de conservation – du placard dans un endroit sec et tempéré à la boîte à gants d'une voiture en passant par une salle de bains à l'atmosphère chaude et humide – ne sont pas reliées au taux de substance active restante. Un stockage dans des conditions idéales n'a pas toujours permis une meilleure conservation qu'un traitement plus négligent.

>>> quand ils achètent leurs médicaments de leur propre chef, de la Sécurité sociale, quand ils le font après une prescription, mais aussi de tous les établissements hospitaliers. Le coût total est colossal: un hôpital de taille moyenne situé à Boston (États-Unis) a calculé qu'il jetait pour 200 000 \$ de boîtes chaque année. La question de l'extension des durées de vie se pose avec encore plus d'acuité lorsque les pénuries se multiplient, comme cela a été le cas ces dernières années. Début 2023, c'est le paracétamol qui manquait, un an après, c'était au tour de l'amoxicilline pédiatrique, et l'ANSM indiquait, en janvier dernier, que «*toutes les classes de médicaments [étaient] concernées par les ruptures de stock ou les risques de ruptures*». Si les causes en sont multiples, il semble qu'un minimum d'anticipation couplée à une prolongation des durées de vie pourrait apporter une partie de la solution. Toutes ces considérations, le gouvernement les prend depuis peu en compte dans le cadre de la «Planification écologique du système de santé». L'ANSM travaille avec les firmes pharmaceutiques afin de les inciter à retarder les dates de péremption. Des discussions sont engagées avec leurs représentants. Pour l'instant, d'après l'agence, ceux-ci expriment une réticence liée à l'apparence des emballages: selon eux, une durée de vie de cinq ans, par exemple, ne permettrait

Repousser la date limite pourrait pallier en partie les pénuries

pas de maintenir une esthétique idéale et le respect du traitement risquerait d'en souffrir. Pourtant, s'il y a un lien entre le conditionnement et ce dernier, il tient plutôt à la difficulté de manipulation ou à la taille des caractères qu'à l'aspect plus ou moins «joli» ! C'est du moins ce qui ressort d'un rapport de l'Académie de médecine paru en 2015. Espérons donc que cet argument quelque peu fallacieux sera vite abandonné face à l'ampleur des enjeux.

À nous de jouer !

Et nous, consommateurs, comment devons-nous gérer nos armoires à pharmacie ? D'abord, pour éviter les surstocks, cessons de nous faire délivrer un médicament sous le seul prétexte qu'il figure sur une ordonnance, sans vérifier que l'on en a déjà à la maison. On rangera ses réserves non pas dans la salle de bains, mais à l'abri de la chaleur, de la lumière et de l'humidité, même si certains comprimés tiennent vaillamment le coup dans des conditions moins orthodoxes (lire l'encadré ci-dessous). Les liquides dont le flacon est ouvert – tels que les collyres – n'ont qu'une espérance de vie

limitée. Idem concernant les pommades, pour lesquelles une hygiène scrupuleuse dans la manipulation est en outre nécessaire. Prudence également quand l'aspect du médicament a changé. Si sa couleur est altérée, sa texture, modifiée – comprimé effrité, par exemple –, ou bien s'il dégage une odeur inhabituelle, notamment dans le cas des formes liquides et crémeuses, il ne faut pas l'utiliser. L'aspirine aussi peut se dégrader facilement. On s'abstiendra si, après péremption, elle a changé d'aspect ou d'odeur.

Sous réserve de respecter ces consignes, consommer un médicament périmé n'engendre a priori qu'un risque: celui d'une efficacité un peu amoindrie. Comme l'a remarqué la Société de pneumologie de langue française en 2016, dans un article sur la question: «*Aucun rapport faisant état d'une toxicité humaine due à l'ingestion, à l'injection ou à l'application topique d'un médicament actuel après sa date de péremption n'a été publié*». De fait, l'ANSM, à qui nous avons demandé si elle avait eu connaissance, via la pharmacovigilance, de cas d'effets indésirables dus à la consommation de produits périmés ne nous a pas répondu malgré un délai de 10 jours et plusieurs relances. Un silence qui en dit long. ♦

(1) Seuls les « médicaments à marge thérapeutique étroite », délivrés sur ordonnance, imposent une teneur précise.

Focus

PARACÉTAMOL Deux cas extrêmes

Ce sont les deux exemples les plus révélateurs de notre échantillonnage. Ces comprimés d'Efferalgan attendaient sagement dans un placard depuis au moins 35 ans. Leur propriétaire, Marie-Thérèse, 101 ans aux prunes, avait à peine entamé la boîte, elle qui a horreur de « se droguer », comme elle dit.

De là à conclure que la sobriété pharmaceutique conserve... Toujours est-il que plus de trois décennies après leur date de péremption, fixée à juillet 1992, ces cachets contenaient encore 100 % de principe actif ! En comparaison, ces Dafalgan, périmés en janvier 2018, avaient connu une vie de patachon : glissés

dans la poche d'un sac de randonnée, ils avaient supporté plusieurs jours de canicule en plein soleil, un orage mémorable, des averses en nombre, des journées à 4 ou 5 °C, et vécu le plus clair de leur temps dans une cave quelque peu humide. Mais plus de six ans après leur date limite, ils affichaient encore 95 % de paracétamol.





Les tests du mois

26 | SOUPES DE LÉGUMES

En brique, déshydratées, au rayon frais... les valeurs nutritionnelles, la teneur en légumes et les pesticides de 40 références analysés.

32 | SÈCHE-LINGE

33 | KITS SOLAIRES

36 | BAUMES À LÈVRES

38 | ÉPONGES LAVABLES

41 | TESTÉ AILLEURS

116 produits

achetés,

11 laboratoires

sollicités,

113 734 €

investis pour guider vos choix vers une consommation responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

Tous les produits que nous analysons 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 articles 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 références sont évaluées 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 article 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

La référence 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.

SOUPES DE LÉGUMES

En manque de verdure

Parmi les 40 soupes testées, peu s'avèrent vraiment satisfaisantes. Principaux reproches : des légumes dilués dans trop d'eau ou de pommes de terre, et une présence malvenue de sel, d'additifs ou d'arômes.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **LÉA GIRARD** et **DOMITILLE VEY**

Elle réchauffe en hiver et hydrate en été. Elle contribue à notre ration quotidienne de fibres et de vitamines en toute saison. La soupe, mets populaire par excellence, accumule les vertus. L'idéal, bien sûr, est de la préparer soi-même avec des légumes frais, de préférence bios, et peu de sel. Cependant, faute de temps ou d'envie de cuisiner, nous sommes très nombreux à opter pour des potages, veloutés ou moulinés industriels, achetés en grande surface. Mais affichent-ils une qualité suffisante ? *Que Choisir* a testé 40 produits de différentes marques, proposés sous divers conditionnements et bios ou non : 27 briques disponibles au rayon épicerie ambiant, 5 bouteilles vendues au rayon frais, 2 sachets de soupe surgelée et 6 versions déshydratées. Outre les analyses nutritionnelles, nous avons mené une recherche de pesticides. La liste des ingrédients et les allégations figurant sur l'emballage ont également été examinées.

LÉGUMES ON LES CHERCHE AU FOND DU BOL

Dans une soupe de légumes, on s'attend à trouver beaucoup de... légumes. Hélas, c'est parfois loin d'être le cas ! D'après les listes d'ingrédients étudiées, leur part varie d'à peine 9,7% pour le velouté 12 légumes de Royco (une fois réhydraté) à plus de 70% dans le potage cuisiné aux 9 légumes de Picard. Sur les 40 références de notre sélection, 12 en renferment moins de 30%, la pomme de terre et l'eau se substituant généreusement aux légumes verts. La soupe bio de Picard, de loin la meilleure sur ce critère,

est suivie par l'autre surgelée (Auchan), puis par les soupes fraîches et ambiantes en ordre dispersé. Les déshydratées, elles, obtiennent les pires résultats... sans pour autant être les moins chères ! Six produits se revendiquent « riches en légumes » (les deux Jardin Bio Étic, les deux Knorr et les deux Liebig). Cette mention est autorisée par le guide d'étiquetage encadrant les pratiques, élaboré par le Syndicat national des fabricants de bouillons et potages, lorsque la quantité de légumes, hors pomme de terre, dépasse 30% du volume (un seuil pas assez élevé, à notre avis). Ces six articles remplissent bien cette condition (le pourcentage oscille entre 32 et 42%), mais on ne peut pas dire que l'allégation soit très exigeante. Autre précision, facultative, celle de la provenance des végétaux. Elle apparaît sur 22 soupes, parmi lesquelles 16 annoncent une origine « France », 4 mettent « Europe » ou « Union européenne (UE) », et 2, « UE/non-UE » (il s'agit par exemple des oignons dans les références de la marque U, importés d'Inde, d'après l'enseigne). Pour plusieurs mélanges, on peut pointer le risque d'une confusion entretenue avec l'indication du lieu de fabrication – français, en l'occurrence.





**40
soupes
testées**

LEXIQUE

Bouillon

Préparation liquide obtenue par la cuisson prolongée, à ébullition, de légumes et/ou de viandes.

Consommé

Bouillon clarifié.

Crème Soupe à la texture lisse et crémeuse.

Instantané (déshydraté)

Produit rapide à préparer, sans cuisson après le mélange avec un liquide (eau ou lait) chaud.

Mouliné Soupe mixée grossièrement.

Potage ou soupe Bouillon, clair ou lié, consommé chaud ou froid.

Velouté Soupe de consistance onctueuse.



FIBRES DES QUANTITÉS DÉCEVANTES

Comme pour les légumes, nous avons été déçus par les teneurs en fibres d'un grand nombre de potages. Toutefois, ici également, c'est le grand écart: cela va de 0,4 à 3,2 g pour 100 g, soit un facteur de 1 à 8. Un bol de soupe de 250 ml couvre donc entre 4 et 32% des besoins journaliers. C'est vraiment peu dans le premier cas, et appréciable dans le second. La plupart des références de notre test affichent une quantité de fibres seulement correcte, en particulier les fraîches et la majorité de celles du rayon épicerie salée. Pour six autres, elle laisse carrément à désirer. Cela concerne les quatre premiers prix sous marque de distributeur (MDD) ou hard-discount, et les deux Royco, les lanternes rouges

de notre classement général. Les meilleures? Là encore, il s'agit des deux surgelées (Picard et Auchan). Elles auraient légitimement le droit d'apposer les allégations «source de fibres» ou «riche en fibres» (encadrées par la réglementation). D'autres peuvent également y prétendre, mais seules six le font (les deux MDD de E.Leclerc, les deux Liebig, la moulinée de Maggi et la Ferme d'Anchin 5 légumes). Précisons que le taux de fibres dépend des légumes, mais également des procédés industriels mis en œuvre, certains les détruisant partiellement.

SEL TOUJOURS EN EXCÈS

Depuis nos précédents comparatifs, rien n'a vraiment changé: les fabricants n'y vont toujours pas avec le dos de la cuillère pour le sel. C'est bien dommage, car l'excès de chlorure de sodium dans l'alimentation des Français constitue un problème de santé publique. La plupart des potages testés en contiennent, en moyenne, 1,55 g (portion de 250 ml), ce qui représente presque le tiers des apports journaliers recommandés (AJR), et jusqu'à 38% s'agissant de la Douceur de >>>

>>> 9 légumes de Knorr (déshydratée), le produit le plus salé. D'ailleurs, les «instantanés» comportent en général plus de sel que les autres. Et si seules deux soupes fraîches affichent «30% réduit en sel par rapport à la moyenne» sur leur emballage, cela ne signifie pas pour autant que la quantité de chlorure de sodium y soit particulièrement modérée – même si cette mention est conforme à la réglementation... D'autres références sont aussi peu, voire moins salées, sans le mettre en avant. Seule la surgelée Picard est vraiment pauvre en sel, avec 13% des AJR. Par conséquent, ne vous fiez pas non plus à cette allégation.

PESTICIDES ILS SE RARÉFIENT

Bonne nouvelle, aucun résidu de pesticide n'est apparu dans un tiers des 27 références conventionnelles et la plupart des 13 bios. Au banc d'essai, nos analyses en ont détecté dans 20 échantillons, dont 2 bios: des résidus dans 4 d'entre eux et seulement des traces (non quantifiables) dans les 16 restants. Néanmoins, 4 substances interdites dans l'UE figurent parmi les 15 repérées. Les teneurs restent toutes inférieures aux limites maximales autorisées, et sont mêmes nulles lors de contre-analyses sur d'autres lots pour la moitié des produits, laissant supposer une contamination réduite. Seuls les deux potages de marque Créaline (devenue Florette) présentent bien des résidus dans des proportions quantifiables.

ADDITIFS ET ARÔMES TROP FRÉQUENTS

Si les soupes ne comptent pas parmi les aliments les plus transformés, certaines intègrent des additifs, des arômes et des ingrédients industriels typiques de l'ultratransformation. Or, un haut degré de transformation est globalement corrélé à une moindre qualité nutritionnelle et à un risque plus élevé de maladies métaboliques (diabète, obésité, pathologies cardiovasculaires, etc.). Le rôle de ces ajouts ? Compenser une trop faible part de matière première ou une qualité médiocre. Seules les deux références surgelées, trois soupes fraîches et six ambiantes ne contiennent aucune de ces substances. Quant aux autres, un quart d'entre elles affiche un à deux >>>



AU RAYON AMBIANT PRIVILÉGIEZ LE CŒUR DE GAMME

La qualité et le prix se révèlent globalement corrects pour ce type de produits, à condition d'éviter les entrées de gamme. Les potages liquides ambiants représentent le cœur du marché des soupes industrielles. Pratiques à conserver au fond d'un placard, la plupart offrent un bon compromis, avec un coût plus abordable qu'en rayon frais et une meilleure qualité que les versions déshydratées. Les références bios sont en général mieux notées grâce à une absence de pesticides et à un usage moindre d'ingrédients typiques de l'ultratransformation, tels que les additifs. Sinon, préférez les marques nationales ou de distributeurs (MDD)

milieu de gamme. Les MDD premiers prix (Simpl, Prix mini et Top Budget) et les références hard-discount (Lidl et Aldi) de cette sélection sont moins qualitatives; les six articles qui intègrent de l'amidon de maïs modifié (un additif peu recommandable) appartiennent à ces deux catégories. Quant aux arômes, leur utilisation s'avère beaucoup plus large : 13 produits en contiennent parmi les 27 testés. Et pourquoi diable le velouté de Knorr, celui de Jardin Bio Étic, Simpl (Carrefour) et Les Printanières d'Aldi incorporent-ils aussi du sucre dans leurs recettes ? Pour neutraliser l'acidité de certains légumes comme la tomate, justifient-ils. Un peu court.



27 SOUPES EN BRIQUE

		POURCENTAGE DE LÉGUMES	FIBRES	SEL	INGRÉDIENTS	PESTICIDES	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX €/l
1	MARCEL BIO SOUPE ARTISANALE BIO 7 LÉGUMES	BIO	★★	★	★★	★★★★	14,2 ★★	4,31
2	LA POTAGÈRE VELOUTÉ DE NOS CAMPAGNES LÉGUMES DE FRANCE BIO	BIO	★★	★	★★	★★★★	13,7 ★★	3,23
3	CARREFOUR ORIGINAL VELOUTÉ 7 LÉGUMES RECETTE COMME À LA MAISON		★★	★	★★	★★★★	13,7 ★★	1,79
4	AUCHAN BIO VELOUTÉ DE LÉGUMES DU POTAGER BIO	BIO	★★	★	★	★★★★	13 ★★	3,78
5	LIEBIG MOULINÉ LÉGUMES DU POTAGER		★	★	★	★★★★	12,7 ★★	4,09
6	CARREFOUR BIO VELOUTÉ DE 7 LÉGUMES	BIO	★	★	★★	★★★★	12,6 ★★	2,60
7	LIEBIG VELOUTÉ 6 LÉGUMES BIO	BIO	★	★	★	★★★★	12,4 ★★	4,60
8	BIO VILLAGE (E.LECLERC) VELOUTÉ DE LÉGUMES VARIÉS BIO	BIO	★	★	★	★★★★	12,4 ★★	2,17
9	JARDIN BIO ÉTIC VELOUTÉ 9 LÉGUMES		★★	★	★	★★★★	12,2 ★★	2,84
10	CARREFOUR CLASSIC' MOULINÉ 8 LÉGUMES		★	★	★★	★★	12,2 ★★	1,15
11	JARDIN BIO ÉTIC MOULINÉ LÉGUMES DU POTAGER	BIO	★	★	★★	★★★★	12,2 ★★	3,45
12	KNORR MOULINÉ DE LÉGUMES FRANÇAIS		★	★	★	★★★★	12 ★	3,20
13	U MOULINÉ DE LÉGUMES VARIÉS		★	★	★	★★	12 ★	1,06
14	RÉGAL SOUPE (E.LECLERC) MOULINÉ DE LÉGUMES		★	★	★	★★	11,9 ★	1,06
15	SAINT ELOI BIO (INTERMARCHÉ) VELOUTÉ LÉGUMES VARIÉS	BIO	■	★	★	★★★★	11,7 ★	2,16
16	AUCHAN MOULINÉ LÉGUMES		★	★	★	★★	11,7 ★	1,11
17	U VELOUTÉ DE 8 LÉGUMES		★	★	★★	★★★★	11,6 ★	1,29
18	LA POTAGÈRE VELOUTÉ 7 LÉGUMES		★	★	★	★★★★	11,6 ★	1,92
19	SAINT ELOI (INTERMARCHÉ) VELOUTÉ LÉGUMES		★	★	★	★★★★	11,4 ★	1,18
20	BIOCOOP VELOUTÉ LÉGUMES VARIÉS DU POTAGER À LA CRÈME BIO	BIO	■	★	★	★★★★	11,3 ★	3,10
21	KNORR VELOUTÉ DE 9 LÉGUMES		★	★	★	★★★★	11,2 ★	1,85
22	TOQUE DU CHEF (LIDL) MOULINÉ LÉGUMES VARIÉS		★	★	★★	★	10,9 ★	1,06
23	TOP BUDGET (INTERMARCHÉ) MOULINÉ 8 LÉGUMES VARIÉS		■	★	★	★	10,2 ★	0,91
24	LES PRINTANIÈRES (ALDI) VELOUTÉ DE LÉGUMES		■	★	★	★	9,7 ★	1,98
25	PRIX MINI (U) MOULINÉ DE LÉGUMES VARIÉS		■	■	★	★	9,3 ★	0,91
26	SIMPL (CARREFOUR) VELOUTÉ DE LÉGUMES		■	■	★	★	9 ★	0,91
27	TOQUE DU CHEF (LIDL) VELOUTÉ 10 LÉGUMES		■	■	★★	★	8,7 ★	1,15

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

FIBRES Un apport satisfaisant en fibres
(30 g/jour) limite le risque de maladies
cardiovasculaires, de diabète de type 2
et de certains cancers (du sein, colorectal).

INGRÉDIENTS La note tient compte du
nombre d'additifs et de leur risque éventuel
pour la santé, des arômes et de leur nature, et
des ingrédients typiques de l'ultratransformation.

Marcel bio SOUPE ARTISANALE BIO 7 LÉGUMES 4,31€ 14,2/20 | ★★

Marcel bio propose une recette simple avec sept légumes dans des quantités appréciables : plus de 50 % hors pomme de terre, la meilleure teneur de la catégorie rayon ambiant. Le taux de fibres reste correct et celui de sel, modéré. Cette soupe décroche donc un Nutri-Score A. De plus, elle est exempte d'additifs, d'arômes et de résidus de pesticides.



Carrefour original VELOUTÉ 7 LÉGUMES RECETTE COMME À LA MAISON 1,79€ 13,7/20 | ★★

Ce velouté présente des résultats très honorables. Il contient 48 % de légumes, malgré une quantité de fibres plus basse que la moyenne. En outre, aucun additif, ni arôme ni amidon n'ont été ajoutés. Seuls de la crème fraîche et du beurre agrémentent la recette. Par contre, les légumes ne sont pas bios, mais cela permet à ce produit d'être bon marché.



Sans légumes, sans fibres, sans intérêt

Ces références comptent des ingrédients dont on se passerait bien : de l'amidon modifié de maïs, des arômes de nature inconnue, de l'extrait de levure ou du lait en poudre, destinés à donner du goût et du liant à des mélanges trop aqueux. Si vous cherchez une soupe vous apportant votre ration de légumes, oubliez ces produits : leurs teneurs en végétaux et en fibres sont insuffisantes ! La dernière, la Toque du chef (Lidl), revendique 10 légumes... avec 0,2 % de petits pois, de chou-fleur ou de navet !



PREMIERS PRIX MDD Mal classés

Pas assez de légumes, des additifs systématiques, trop d'arômes, du sucre, des matières grasses et divers ingrédients industriels (protéines végétales hydrolysées, amidon, extraits de levure...) : les recettes des références premiers prix (une déshydratée et six ambiantes) commercialisées sous marque de distributeur (MDD) – qu'il s'agisse de chaînes de magasins traditionnels ou des discounters Lidl et Aldi – cumulent toutes

les caractéristiques d'un aliment ultratransformé. À l'instar des soupes instantanées, avec lesquelles elles partagent d'ailleurs le bas de notre classement général. Ainsi, Simpl (Carrefour), Top Budget (Intermarché) et Prix mini (U) sont systématiquement moins bien notées que les MDD plus qualitatives de ces mêmes enseignes. Mais vu le tarif auquel elles sont vendues, il semble difficile d'en attendre mieux.

>>> additifs – le plus souvent de l'amidon modifié, destiné à «homogénéiser la texture» selon les fabricants, mais considéré comme peu recommandable dans notre évaluation (en accès libre sur Quechoisir.org). La Douceur de 9 légumes de Knorr incorpore, en outre, du butylhydroxyanisole (E320), un antioxydant à éviter car possiblement cancérigène – elle écope donc de la plus mauvaise note sur l'item «ingrédients». Concernant les arômes, ils parfument presque un potage sur deux. La plupart sont dits «naturels», parfois sans plus de détails. Certaines marques en introduisent un peu trop dans leurs produits (25% des soupes en affichent au moins deux) et se contentent de mentionner un laconique «arômes», sans préciser leur nature (sans doute synthétique) ni leur nombre. Enfin, des ingrédients comme le sucre, le sirop de glucose, les protéines de lait, l'extrait de levure, les protéines végétales hydrolysées, l'huile de palme, l'amidon, la farine de riz ou la poudre de lait, dont la présence n'est pas indispensable dans ce type de recette, agrémentent 22 des 40 soupes. Ils y jouent le rôle d'exhausteur de goût ou d'épaississant. Sans eux, les potages seraient liquides et bien fades, faute de légumes.

NUTRI-SCORE LA MOITIÉ AFFICHE C

Ajouter des additifs et des arômes, mais aussi des matières grasses (huile, beurre ou crème) n'est pas sans conséquence: les soupes ne reçoivent pas un Nutri-Score aussi bon qu'attendu pour de tels aliments. Il faut dire qu'avec des pourcentages de légumes souvent inférieurs à 40% et, de fait, de faibles teneurs en fibres, cela n'arrange rien. En outre, le nouvel algorithme, actualisé cette année, pénalise fortement les taux élevés de sel. La moitié des références sont classées C, et pratiquement l'autre moitié, B. Deux décrochent un A (Picard et Marcel bio, respectivement premier et troisième du classement, tous potages confondus). On comprend mieux pourquoi seuls 15 des 40 produits testés arborent le logo! ♦

AU RAYON FRAIS CORRECT, MAIS UN PEU CHER

Globalement, les soupes fraîches ne présentent pas de gros défauts, avec des recettes, pour la plupart, exemptes d'additifs, d'arômes et d'ingrédients tels que le sucre ou l'amidon (excepté les deux références Ferme d'Anchin). Néanmoins, elles ne disposent pas non plus

d'atouts majeurs par rapport aux potages du rayon ambiant. Leur composition reste correcte, même si la teneur en légumes se révèle parfois un peu faible, et décevante dans un aliment frais. Pourtant, leur prix au litre est nettement supérieur aux autres catégories. Pas de quoi encourager la consommation.



PHOTOS: L. HINI

SOUPES DÉSHYDRATÉES


Elles sont plus pauvres en légumes que les autres types de potages: le premier ingrédient reste la pomme de terre. Et certains végétaux n'y sont qu'à l'état de trace. Ainsi, le Mouliné 12 légumes de Royco contient «0,06 % de persil, chou vert, céleri-rave ou courgette». Quant aux poireaux, tomates et poivrons,

leur pourcentage n'est même pas indiqué. On frôle le ridicule... Cela explique pourquoi cet article est l'un des moins bien notés de notre sélection. Par ailleurs, ces soupes sont plus salées que la moyenne et toutes renferment du sucre ou du sirop de glucose. Ce dernier est même, par ordre d'importance, le troisième



13 SOUPES

2 SOUPES SURGELÉES

1	LE BIO PAR PICARD POTAGE CUISINÉ AUX 9 LÉGUMES		★★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	17	★★★★	4,70
2	AUCHAN LES POTAGES VELOUTÉ DE 5 LÉGUMES		★★	★★	★★	★★★★	★★★★	14,3	★★	2,94

5 SOUPES RAYON FRAIS

1 GREENSHOOT VELOUTÉ 5 LÉGUMES BIO	★	★	★★	★★★	★★★	★★★	13,3	★★	4,99
2 CRÉALINE ⁽¹⁾ VELOUTÉ 6 LÉGUMES SEL RÉDUIT DE 30 %	★★	★	★★	★★★	■	★★★	13	★★	4,09
3 CRÉALINE ⁽¹⁾ VELOUTÉ 8 LÉGUMES DU POTAGER	★★	★★	★	★★★	■	★★★	12,1	★★	4,09
4 FERME D'ANCHIN 8 LÉGUMES BIO SEL RÉDUIT DE 30 %	■	★	★★	★★★	★★★	★★★	11,9	★	5,07
5 FERME D'ANCHIN 5 LÉGUMES	★	★	★	★★	★★★	★★★	11,7	★	3,80

6 SOUPES DÉSHYDRATÉES

1 CARREFOUR CLASSIC SOUPE AUX 9 LÉGUMES	★	★	★★	★★	★★	★★★	11,5	★	1,47
2 MAGGI MOULINÉE 9 LÉGUMES	■	★	★	★★	★★★	★★★	9,8	★	0,99
3 KNORR DOUCEUR DE 9 LÉGUMES AVEC UNE TOUCHE DE CRÈME	★	★	★	■	★★	★★★	9,1	★	1,41
4 LES PRINTANIÈRES (ALDI) VELOUTÉ DE LÉGUMES	■	■	★	■	★★★	★★★	8	■	1,49
5 ROYCO MOULINÉ 12 LÉGUMES	■	■	★	■	★★★	★★★	7,5	■	2,13
6 ROYCO VELOUTÉ 12 LÉGUMES	■ ■	■	★	■	★★★	★★★	6,9	■	2,08

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

(1) Vendue sous la marque Florette depuis août.



SOUPES SURGELÉES L'ALTERNATIVE LA PLUS SAINE

Le potage cuisiné aux 9 légumes de Picard monte sur la première marche du podium toutes soupes confondues, et de loin. Le velouté de 5 légumes d'Auchan, lui, se hisse à la deuxième place. Une forte teneur en légumes, peu de sel, pas d'additifs, d'arômes ou d'autres ingrédients cache-misère, et aucune trace de pesticide : il n'y a pas grand-chose à redire sur les deux recettes. Picard se distingue par un pourcentage record de légumes (70 % hors pomme de terre, et 75 % avec), bios qui plus est, et une quantité de sel très faible. Cette référence décroche la meilleure note pour chaque critère évalué. Seul bémol, son coût, dans le haut de la fourchette. Le produit Auchan comprend un peu moins de légumes et un peu plus de sel, tout en restant très qualitatif, et à un prix moindre.



VRAIMENT PAUVRES EN LÉGUMES

ingrédient derrière la pomme de terre et la graisse de palme, dans la Douceur de 9 légumes de Knorr. Tous les produits déshydratés ajoutent de l'huile : de colza pour Carrefour, de tournesol pour Aldi et de palme chez les autres. Enfin, les marqueurs typiques de l'ultratransformation sont présents partout : cinq

références sur six comportent des arômes, et quatre sur six, des additifs, dont certains sont susceptibles de nuire à notre santé. Ainsi, l'amidon modifié et le glutamate sont peu recommandables dans notre évaluation en la matière, tandis que le E320 est à éviter. Il faut bien compenser la rareté en légumes...



**6 produits
à la loupe**

Efficacité de séchage et facilité d'utilisation laissent quelquefois à désirer pour cette sélection.

SÈCHE-LINGE

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

Electrolux EW7H6824RB
599 € **13,7/20** | ★★

L'Electrolux donne d'excellents résultats, notamment en programme coton, avec une durée de cycle acceptable. De plus, il se montre économe en énergie et facile à utiliser. Quelques réserves, cependant : le kit d'évacuation de l'eau n'est pas fourni, et le tambour, non éclairé ; le condenseur s'avère aussi modérément efficace. Signalons que son gaz réfrigérant est le R290, moins impactant pour le climat.

8 kg ★ ★★ ★★ ★★ ★★



Beko B5T410233W
599 € **13,5/20** | ★★

Malgré sa capacité importante (10 kg en coton), cette machine, bien équipée et connectée, offre une excellente précision et homogénéité de séchage. Certes, le cycle dure un peu longtemps, mais l'appareil consomme peu d'électricité. Le condenseur, lui, transforme 87 % de la vapeur en eau, ce qui est une bonne performance. L'un des défauts de l'appareil ? Il n'est pas très facile à manipuler.

10 kg ★ ★★ ★★ ★★ ★★



Samsung DV90CGCOA0AH
899 € **13/20** | ★★

Tout en restant sobre en énergie, cette référence sèche correctement et ne froisse pas trop les chemises. Le kit d'évacuation de l'eau est inclus. Quant au condenseur, il remplit sa mission (89 % de vapeur transformée en eau). Par ailleurs, ce Samsung est connecté. Plusieurs bémols, toutefois : il est bruyant, sa notice, peu claire, et le chargement et le nettoyage ne sont pas aisés. En outre, il utilise le fluide frigorigène R134a, le plus néfaste pour la planète.

9 kg ★ ★★ ★★ ★★ ★★



Whirlpool FFTN M1182 FR
600 € **11,7/20** | ★

Ce modèle se montre excellent en précision et homogénéité de séchage, sans être trop gourmand en énergie. Mais il ne faut pas être pressé ! Le condenseur joue bien son rôle (plus de 87 % de vapeur transformée en eau). Dommage que l'on doive télécharger la notice, que la programmation s'avère peu intuitive et que le nettoyage du microfiltre soit fastidieux. Attention au sens d'ouverture de la porte, non réversible.

8 kg ★ ★★ ★★ ★★ ★★



Haier HD90-A2959R-FR
799 € **10,8/20** | ★

Des cycles longs et un linge qui ressort... un peu trop sec (en synthétique) ! À noter toutefois : ce modèle connecté dispose d'une porte réversible et d'un kit d'évacuation de l'eau. Quant à son condenseur, il transforme 84 % de la vapeur en eau (une performance moyenne). Mais hélas, il fait du bruit et ses différents filtres ne se nettoient pas aisément. Autre point noir : il recourt au R134a, un gaz réfrigérant à effet de serre.

9 kg ★ ★★ ★★ ★★ ★★



Qilive (Auchan) Q.6166
390 € **10,8/20** | ★

Avec cette machine (qui dispose de l'éclairage du tambour), le linge ressort trop sec en synthétique et trop humide en coton. La Qilive reste toutefois économe en énergie, même si les cycles prennent leur temps. Parmi les points négatifs, son condenseur moyennement efficace, sa porte et sa poignée peu ergonomique, son filtre à peluche fastidieux à nettoyer et son kit d'évacuation non fourni.

8 kg ★ ★★ ★★ ★★ ★★



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

Capacité coton Durée des cycles Précision de séchage Consommation d'électricité Facilité d'utilisation

KITS SOLAIRES

Les stations solaires à monter par soi-même arrivent sur le marché. Mais il n'est pas si simple de choisir le kit qui répondra pleinement à vos besoins.

— Par **FABRICE POULIQUEN**
avec **AISSAM HADDAD** et **GABRIELLE THÉRY**



Des zones d'ombre

La flambée des prix de l'électricité stimule les ventes de panneaux solaires. Selon Enedis, le gestionnaire du réseau de distribution électrique, à la mi-2024, 556 039 foyers étaient équipés d'installations photovoltaïques en autoconsommation individuelle; soit une hausse de 71 % sur un an. Cependant, pour un dispositif de 3 kilowatts crête (kWc) en surimposition de toiture – la configuration classique proposée aux particuliers –, il faut débours 7 000 €. Et tout le monde ne dispose pas d'un espace suffisant. Il est toutefois possible de commencer plus petit. On trouve en effet de plus en plus de kits solaires *plug & play* (pour «prêts à l'emploi») en magasins de bricolage ou en ligne. Sur le principe, rien ne change: des cellules photovoltaïques absorbent les rayons du soleil et transforment cette énergie en électricité de courant continu. Un micro-onduleur, connecté à la station, la convertit ensuite en courant alternatif et l'injecte dans le réseau, via la prise électrique à laquelle vous l'avez branchée. Nous avons sélectionné six de ces produits. Leurs prix oscillent entre 299 € et 699 €, et les puissances annoncées, entre 300 Wc et 425 Wc.

Même en appartement

La promesse des fabricants? Seul, vous pourrez monter et fixer facilement ces appareils au sol, voire, pour certains,

à un mur et/ou à un balcon. Ce n'est pas toujours simple (lire p. 35). Avant d'en acquérir un, assurez-vous de disposer d'une prise dédiée et protégée par un interrupteur différentiel de 30 mA. Afin de maximiser votre production, il conviendra également d'orienter le kit plein sud, sans rien autour qui lui fasse de l'ombre. Pas si simple, parce que ces stations prennent de la place. Comptez au minimum 2 m² s'agissant de celles à poser au sol. En tout cas, vivre en appartement n'est pas rédhibitoire; le Sunology a été conçu pour être accroché au garde-corps d'un balcon. Tout comme l'Avidsen si l'on achète le châssis dédié, vendu séparément. Domage que les performances de ces deux références soient moyennes, voire décevantes (pour le second). Le Sunology pêche, en outre, par sa faible robustesse. Plusieurs cellules ont été

endommagées lorsque nous l'avons soumis à des tirs de grêlons de 35 mm. Les autres modèles, eux, ont passé sans encombre cette épreuve.

Quid des rendements ?

C'est le cas de l'Ekwater, qui occupe la première place de notre classement. Il se distingue surtout par ses performances. Nous avons relevé un rendement (capacité à convertir en électricité l'ensoleillement reçu) de 19,6% par beau temps et de 18,6% quand le ciel est nuageux, les deux simulations étant effectuées en laboratoire. Le Katezer le talonne (respectivement 18,9% et 17,8%) et décroche, lui aussi, ★★★ sur ce critère. Il faut dire que ces deux systèmes ont la particularité d'être «bifaciaux», chacun de leurs deux côtés étant capable de produire de l'électricité à partir de la lumière réfléchi. Qui plus est, leur inclinaison est réglable, ce >>>

PUISSANCES ANNONCÉES De la surestimation dans l'air

Vous risquez d'être surpris par les performances annoncées par les fabricants. Elles concernent uniquement le panneau solaire. Or, la conversion

de l'électricité produite en courant alternatif induit des pertes de rendement. Dans notre test, nous indiquons la production réelle des kits (panneau + onduleur).

Avec, parfois, de nets écarts. Le Soria d'Avidsen n'a ainsi délivré que 308 W dans notre simulation par beau temps, loin des 400 W affichés.



>>> qui permet de coller au mieux à la position saisonnière du soleil dans le ciel. Ces petits plus laissent espérer des gains de production. À l'inverse, l'Avidsen et le Beem affichent des rendements en dessous des 15%, ce qui les pénalise. Mais il ne s'agit pas des seuls paramètres à prendre en considération. Vérifiez aussi la solidité de l'appareil. C'est le hic avec le Katezer: s'il arbore un bon rapport performances-prix, sa structure semble peu pérenne. Au déballage, des vis présentaient des traces de rouille et un taquet de verrouillage s'est bloqué lors de notre prise en main. L'Ekwater et le Supersola inspirent plus confiance. Le premier fabricant garantit d'ailleurs le panneau et l'onduleur durant 25 ans, tout comme Beem.

Les économies réalisées ne sont pas faramineuses

Quoi qu'il en soit, aucune de ces références ne vous fera gagner des mille et des cents. Avec des installations d'une aussi faible puissance, il est invisable de vendre l'électricité produite. Vous devrez donc autoconsommer au maximum. Objectif? Effacer le talon de consommation, c'est-à-dire la quantité d'électricité minimale qu'utilisent les appareils domestiques restant branchés (frigo...). Misez alors sur une économie d'environ 100 € par an. ♦

Ekwater KIT SOLAIRE 425 WC 699 €

Son application de suivi de production, très basique, constitue son seul point faible. Sur le reste, ce kit assure. Il se révèle le plus puissant des six testés, avec 379 W mesurés par beau temps, et offre surtout les meilleurs rendements, près de 20 %. Sa robustesse et la qualité de ses finitions convainquent, de même que sa garantie, qui court sur 25 ans. Ses plus : il est bifacial, inclinable et peut s'accrocher à un mur.



16,6/20 | ★★★



Katezer KIT SOLAIRE AUTONOME 420 WC 399 €


Cet appareil offre un bon rapport performances-prix. En laboratoire, nous avons relevé une puissance maximale de 367 W et un rendement de 18,9 %. Des résultats proches, si ce n'est meilleurs, de ceux de modèles plus chers. Par ailleurs, le Katezer est bifacial et son inclinaison, réglable. Le hic ? Un système d'ajustement de l'inclinaison perfectible, tout comme la structure autour du panneau, qui semble peu robuste. À voir si cela tient dans le temps.



14/20 | ★★



6 KITS SOLAIRES

 6 KITS SOLAIRES	PERFORMANCES DU KIT COMPLET					RÉSISTANCE AUX GRÊLONS	MONTAGE, RÉGLAGE, NOTICE	QUALITÉ DES FINITIONS	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Bifacial	Longueur x largeur x hauteur	Poids par panneau	Installation Sol (S)- Mur (M)- Balcon (B)				
	PUISSANCE																	
	Rendement	vs annoncée	Mesurée	Maximum annoncé	temps beau temps										Mesure nuageux			
			Wc ⁽²⁾	W	W				Note sur 20	€		cm	kg					
1 EKWATEUR KIT SOLAIRE 425 WC PLUG AND PLAY	★★★	★★	425	379	72	★★★	★★★	★★	■	★★★	16,6	★★★	699	●	172 x 113 x 3	1	26	S-M ⁽³⁾
2 SUPERSOLA KIT 370WC ⁽¹⁾	★★	★★★	370	335	62	★★	★★★	★★★	n. a.	★★★	14,4	★★	599	-	181 x 107 x 18	1	50	S
3 KATEZER KIT SOLAIRE AUTONOME 420 WC	★★★	★★	420	367	69	★★★	★★★	★	■	★	14	★★	399	●	172 x 113 x 3	1	33	S
4 BEEM KIT 420WC FLORAL	★	★★	420	372	67	★	★★★	★★	★	★★	11,6	★	599	-	81 x 81 x 3	4	10	S-M ⁽³⁾
5 SUNOLOGY CITY	★★	★	300	252	47	★★	■	■	★	■	10,7	★	599	-	115 x 68 x 30	2	6	B
6 AVIDSEN SORIA KIT 400WC	★	■	400	308	57	★	★★★	★	★★★	★	10,5	★	299	-	76 x 86 x 3	4	7	S-M ⁽³⁾ -B ⁽³⁾

(1) Non connecté. (2) Watt crête. (3) En option.

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

MESURE BEAU TEMPS / TEMPS NUAGEUX
■ **NUAGEUX** Puissance produite par le kit sous un ensoleillement de 1000 W/m² et 200 W/m², selon la norme NF EN 61215-1.

RÉSISTANCE AUX GRÊLONS
■ Les panneaux ont subi cinq tirs de grêlons de 35 mm. Une inspection avant et après impact a permis d'évaluer la dégradation des cellules.

QUALITÉ DES FINITIONS
■ Nos experts ont évalué la qualité des différents éléments et la stabilité de l'ensemble une fois monté.

Pas tous prêts à l'emploi et faciles à manipuler

➔ L'INSTALLATION

Temps et simplicité de montage

Simple à installer et à faire fonctionner, c'est la promesse des kits solaires *plug & play*. Ça partait mal pour le Supersola, livré dans un colis de... 56 kg. Mieux vaut être deux pour le manipuler. Ce modèle se rattache avec une notice limpide et complète. Surtout, il n'y a rien à visser. Il faut juste le déplier et le brancher, puis remplir les ballasts d'eau pour stabiliser la structure. En cinq minutes, le tour est joué. Nous n'avons pas eu besoin de plus de temps avec les stations d'Ekwater et de Katezer. Deux réserves, cependant, pour cette dernière. Primo, nous avons été obligés de resserrer certaines vis. Deuzio, on se perd facilement dans son abondante documentation. Il n'empêche, ces trois produits sont vraiment des *plug & play*. On ne peut pas en dire autant du Soria d'Avidsen et du City de Sunology. Déjà, ces deux références sont vendues sans manuel papier pour le montage. On doit scanner un QR code afin d'accéder à l'aide en ligne. Pas très pratique. L'installation du Soria nous a pris 45 minutes. C'est un peu long. Et si 20 minutes ont été nécessaires pour le Sunology, poser ce kit conçu pour balcon s'avère périlleux; surtout quand la balustrade n'est pas ajourée. Attention à ne pas faire tomber d'éléments ou d'outils pendant l'opération! Autre point noir, cet appareil est livré avec un câble de sortie de 2,85 m – un peu court pour atteindre la prise murale. Enfin, le Beem, fourni avec une notice claire, se met en place plutôt facilement. Prévoyez malgré tout 30 minutes.

Positionnement Excepté le Sunology, les autres kits peuvent tous être posés au sol. C'est même la seule option

s'agissant du Katezer et du Supersola. Il est également possible d'accrocher l'Ekwater et le Beem à un mur, à condition, en qui concerne le premier, d'acquiescer le support de fixation, vendu séparément. Idem pour celui d'Advisen – qui propose, lui aussi en option, des châssis destinés à une pose murale ou sur balcon.

➔ L'UTILISATION

Ergonomie C'est tout bête, mais une fois montés, le Soria d'Avidsen et le kit floral de Beem ne permettent pas (ou très difficilement) de voir la LED de fonctionnement de l'onduleur, pourtant bien utile pour s'assurer que tout marche. Un mauvais point.

Applications de suivi de production Forcément, elles ont compté dans notre notation. Pour le Supersola, c'est vite vu: il n'en propose pas. On est contraint d'acheter une prise connectée (environ 15 €), puis d'appairer l'appareil à l'application de pilotage énergétique de son choix. Les cinq autres stations disposent

donc toutes d'une appli dédiée. Hélas, celle d'Ekwater contient beaucoup d'erreurs de traduction et s'avère peu compréhensible, tandis que celle de Katezer est peu ergonomique et mal adaptée à l'usage simple d'un kit *plug & play*. Quant à celles de Beem et de Sunology, elles remplissent globalement leur mission. La première, si on l'associe au compteur Linky, permet même de visualiser sa consommation à J + 1, en plus de sa production. Dommage que ces deux données ne s'affichent pas sur un même graphique! On aurait eu une idée plus précise de ce que couvre le kit. Seule l'application d'Avidsen tire son épingle du jeu. Très intuitive, elle apporte d'intéressantes informations supplémentaires (météo du jour, température de l'onduleur...). Si seulement cette référence était plus performante!

PAPERASSE

À ne pas oublier avant le montage

On n'échappe pas à quelques démarches administratives avant d'installer ces kits. Dans tous les cas, il faut remplir une déclaration auprès de votre gestionnaire de réseau électrique (Enedis, le plus souvent). Il saura ainsi que vous y injecterez dorénavant du jus. Vous accrochez

votre station au mur ou en façade? Le déclarer préalablement en mairie s'impose si le modèle dépasse 1,80 m de haut. Enfin, les références se fixant au balcon doivent être conformes au règlement

de copropriété, voire être approuvées par celle-ci.



BAUMES À LÈVRES

Malgré une composition globalement améliorée, la quasi-totalité des sticks peine à remplir sa fonction première en n'hydratant que moyennement.

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

Ils hydratent mal

Nos coups de gueule sont parfois suivis d'effets ! Ce constat encourageant est évident au rayon baumes à lèvres, où une nette évolution s'est dessinée ces dernières années. Lors de notre précédent test, en 2017, nous avions déclassé la moitié des références – une décision exceptionnelle – à cause de la présence d'huiles minérales. En dépit des alertes répétées des autorités sanitaires sur leurs propriétés inflammatoires et cancérogènes, les industriels continuaient à intégrer ces substances qui confèrent aux sticks leur texture. Depuis, nombre d'entre eux ont préféré les remplacer par des alternatives inoffensives, telles la cire d'abeille, l'huile de ricin (*castor oil* sur les listes d'ingrédients) ou le beurre de karité. Nous avons donc pu opérer une large sélection – produits vendus en parapharmacie ou en grandes surfaces, bios ou non, rechargeables ou non – parmi ces soins sans huiles minérales. Encore un effort, et ces baumes seront exempts de dioxyde de titane (TiO_2), interdit dans l'alimentation depuis près de cinq ans en raison de ses potentiels effets toxiques. En toute logique, les cosmétiques susceptibles d'être ingérés devraient également être dépourvus de cet élément, d'autant qu'il

ne joue qu'un rôle esthétique. Globalement, les listes d'ingrédients se révèlent cependant plutôt satisfaisantes. Mais cela n'est pas le cas de la capacité d'hydratation. Comme il y a sept ans, la quasi-totalité de notre sélection n'obtient qu'une note moyenne sur ce critère, sur lequel les fabricants sont pourtant censés concentrer leurs efforts.

Pas très écolos

Autre aspect trop négligé : l'environnement. Le suremballage s'avère fréquent (lire l'encadré ci-dessous) et, surtout, la perte de produit en fin d'utilisation bat des records : elle atteint, en moyenne, 25 %. On imagine qu'il est compliqué de concevoir un tube qui ne laisserait pas le moindre milligramme de baume inaccessible à la base du cylindre. Mais avec Caudalie, Dermophil, Kneipp, Avril et La Rosée, le gaspillage représente près d'un tiers du total ! Ces deux dernières proposent des contenants rechargeables. Heureuse initiative, qui, à condition que les consommateurs suivent, évite de jeter un bâtonnet et un capuchon réutilisables. Toutefois, si elles veulent être cohérentes, les marques devraient aussi mener la chasse au gaspi. ♦

Trop de suremballage

Rien n'oblige à suremballer un baume à lèvres pour le commercialiser. D'ailleurs, Caudalie, Avril, Yves Rocher, La Roche-Posay et La Rosée ne le font pas. Toutes les autres marques, si. Passe encore lorsqu'il s'agit d'un simple film plastique permettant de protéger de l'ouverture avant l'achat. Mais plusieurs références mettent le paquet avec un imposant dispositif, le plus souvent destiné à être accroché

aux présentoirs des magasins. Il offre aux fabricants un double avantage : la visibilité sur le lieu de vente et la place disponible au dos pour déployer un discours marketing dont ils ne sont jamais avares. Malheureusement, cela alourdit l'impact environnemental. La pire option ? Celle du Petit Marseillais, de Blistex et de Carmex qui, en alliant carton et plastique, compromettent le recyclage de leur contenant.





19 BAUMES À LÈVRES

	EFFICACITÉ HYDRATANTE	COMPOSITION		Dioxyde de titane	Allergènes	ÉTiquETAGE ET PRÉSENTATION	ENVIRONNEMENT (EMBALLAGE)	APPRECIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX À L'UNITÉ €
		QUALITÉS COSMÉTIQUES	Perturbateurs endocriniens						
1 LABELLO HYALURON LIP MOISTURE PLUS	***	**	-	-	●	**	■ ■	16 **	3,90
2 CAUDALIE SOIN DES LÈVRES	*	***	-	-	●	*	■	12,5 **	4,90
3 AVÈNE STICK LÈVRES HYDRATANT	*	***	-	-	-	**	■ ■	12,4 **	5
4 NUXE RÊVE DE MIEL STICK LÈVRES HYDRATANT	*	***	-	-	●	**	■ ■	12,2 **	4,90
5 RITUALS REPAIR SOOTHING LIPBALM	*	***	-	-	●	*	■ ■	11,6 *	12,90
6 YVES ROCHER AU KARITÉ	*	**	-	-	-	*	■	11,6 *	2,99
7 A-DERMA STICK LÈVRES	*	**	-	-	-	**	■ ■	11,6 *	4,45
8 AVRIL BAUME À LÈVRES ⁽¹⁾ BIO	*	**	-	-	-	**	■	11,5 *	4,50
9 CIEN (LIDL) CLASSIC CARE	*	**	-	-	●	*	■ ■	11,5 *	0,99
10 LABELLO ORIGINAL	*	**	-	-	●	**	■ ■	11,3 *	1,99
11 COSMIA BIO SOIN DES LÈVRES AU BEURRE DE KARITÉ BIO	*	**	-	-	-	**	■ ■	11,2 *	1,85
12 LA ROCHE-POSAY NUTRITIC	*	**	-	●	-	***	■	11,1 *	5,70
13 LE PETIT MARSEILLAIS SOIN LÈVRES 3 EN 1	*	**	-	-	●	**	■ ■	10,8 *	2,39
14 CARMEX NATURALLY BERRY	*	**	-	-	●	*	■ ■	10,3 *	4,44
15 KNEIPP SOIN LÈVRES AMANDE	*	**	-	-	●	*	■ ■	10,2 *	5,51
16 DERMOPHIL PROTECTION LÈVRES DESSÉCHÉES BIO	*	**	-	-	●	**	■ ■	10,1 *	3,95
17 LA ROSÉE STICK LÈVRES NOURRISSANT ⁽¹⁾	*	**	-	-	-	**	■	10 *	6,95
18 WELEDA EVERON SOIN DES LÈVRES BIO	*	*	-	-	●	*	■	10 *	5,50
19 BLISTEX CLASSIC LIP PROTECTOR	*	**	●	●	●	**	■ ■	8 ■	2,48

(1) Rechargeable. ★★★ très bon ** bon * moyen ■ médiocre ■ ■ mauvais ● oui - non

Labello

HYALURON LIP MOISTURE PLUS
3,90€ 16/20 | **

Cette référence de la célèbre marque est la seule de notre sélection à très bien hydrater les lèvres. Les impressions de nos testeurs confirment sur ce point les analyses en laboratoire. S'ils ont majoritairement apprécié son odeur, certains ont été moins séduits par son goût et sa texture. Dommage que ce stick soit suremballé et qu'il contienne deux allergènes.



Caudalie

SOIN DES LÈVRES
4,90€ 12,5/20 | **

S'il n'écope que d'une note moyenne en hydratation, c'est l'un des baumes qui a obtenu le plus d'appréciations positives de notre panel. Il recueille l'une des meilleures intentions d'achat, et sa texture est celle qui a le plus plu. Autre bon point : l'absence de suremballage. Hélas, il manque une protection à l'ouverture et on perd trop de produit en fin d'utilisation (34 %).



Blistex

CLASSIC LIP PROTECTOR
2,48€ 8/20 | ■

Sa liste d'ingrédients a tout pour déplaire. Non seulement ce Blistex comprend un allergène, mais on y trouve aussi du dioxyde de titane (TiO₂), substance potentiellement cancérigène par ingestion, qui n'a rien à faire dans un cosmétique susceptible d'être ingéré. Et surtout, il renferme un filtre solaire, l'ethylhexyl methoxycinnamate, perturbateur endocrinien.



ÉPONGES LAVABLES

Se piquant d'être réutilisables et durables, les éponges lavables veulent s'imposer comme une alternative écologique aux versions jetables. C'est aller un peu vite.

Écolos, vraiment ?

— Par CAMILLE GRUHIER avec ÉRIC BONNEFF

Les éponges ne sont anodines qu'en surface. À l'heure où les consommateurs s'interrogent sur l'impact environnemental de leurs achats, les références jetables classiques – face verte grattante, face jaune absorbante – sont décriées à cause de leur production énergivore et de leur recyclage difficile. Les versions lavables, elles, dureraient plusieurs mois. Elles revendiquent souvent une fabrication en France ou en Europe, avec du coton certifié ou de la toile de jute fleurant bon les matériaux écolos. Elles seraient, de surcroît, beaucoup plus hygiéniques car passant en machine à laver. Vu comme ça, on les achète... bien qu'elles coûtent 5 à 15 fois plus cher !

L'argumentaire s'effondre

Cependant, ne nous emballons pas. Au départ, nous voulions tester 11 modèles lavables pour repérer les plus performants et les plus robustes. Bien sûr, nous exposons ici leurs résultats, car tous ne se valent pas en matière d'efficacité sur salissures, d'absorption et de résistance aux lavages. Par curiosité, nous avons soumis quatre éponges dites jetables aux mêmes épreuves (lire « Comment nous avons procédé » p. 39). Et patastras ! Non seulement elles s'entretiennent aussi en machine, mais en plus, trois d'entre elles enlèvent mieux les souillures (Spontex, La droguerie écologique et Carrefour, toutes trois en cellulose; Scotch-Brite pâtit de sa partie absorbante en matières synthétiques). Bref, l'argumentation des fabricants et des vendeurs de références lavables s'écroule. « *Quatre éponges lavables, c'est 100 éponges jetables économisées, soit 3 kg de déchets évités par foyer* », clame Inga. Faux. « *Une alternative zéro déchet aux éponges classiques* », selon Greenweez. Encore faux. « *Une éponge classique, c'est des millions de bactéries au cm²* », dénonce Anotherway. Là, c'est peut-être vrai, toutefois les lavables n'en sont pas exemptes non plus !

Alors, à défaut de se distinguer sur la durabilité ou le recyclage (lire l'encadré p. 40), ces dernières sont-elles moins impactantes lors de leur production ? Bien malin qui pourrait

La plupart des éponges lavables sont composées de matériaux synthétiques.

le dire. Les marques classiques surfent également sur la vague verte. À l'instar de Spontex, qui affirme que sa cellulose (partie jaune) est « *d'origine végétale et fabriquée à partir de pâte de bois issue de forêts gérées durablement* » ; évidemment, l'entreprise ne s'étend pas sur les produits chimiques qu'elle utilise ni sur les bactéricides et les fongicides ajoutés afin de maintenir un peu d'humidité sous l'emballage. Par ailleurs, la plupart des éponges jetables sont constituées, pour leur face verte, de fibres recyclées et... de microplastiques polluant l'eau. Du côté des lavables, seules deux références sont dépourvues de matériaux synthétiques (Greenweez et Comme Avant), mais elles ne nettoient rien ! Et, aussi naturels soient-ils, leurs composants n'ont rien de neutre : la culture du coton, même bio, s'avère très gourmande en eau, par exemple. Les autres comportent du polyester, du polyamide, de la mousse polyuréthane ou des dérivés du pétrole, pas toujours recyclés.

Origines lointaines

La facture environnementale intègre, en outre, le transport, donc le lieu de fabrication. Les marques qui ne pipent mot laissent peu de place au doute : tout arrive d'Asie. D'autres assument : la Big Bross vendue chez Leroy Merlin vient de Chine, la What Matters, d'Inde. La mieux notée, l'Inga, annonce être produite au Portugal avec des textiles italiens. Néanmoins, en fouillant sur le site de la société, on découvre que la partie grattante est, elle aussi, made in China. Quant à Comme Avant, La marque en moins et Chamarrel, elles se vantent d'une provenance hexagonale. Quid de nos éponges classiques ? La droguerie écologique déclare une origine européenne, et Spontex, que ses modèles sortent majoritairement de ses usines de l'Oise et du Doubs. Difficile, là encore, de les départager. ♦

Vous mettez vos éponges jetables à la poubelle ? Passez-les en machine !

15
ÉPONGES

11 LAVABLES

	EFFICACITÉ SUR SALISSURES ABSORPTION	TENUE AU LAVAGE	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX €	Composition (confirmée par nos analyses en labo)			
1	INGA L'ÉPONGE QUI DURE 1 AN	★★★	★★★	★★	16,6	★★★	7,95	Microfibres de polyester, polyamide, mousse de polyuréthane
2	WHAT MATTERS	★	★★★	★★★	15,1	★★	9,90	Coton, polyamide, polyester, mousse synthétique
3	LA MARQUE EN MOINS	★	★★★	★	13,5	★★	7,95	Microfibres de polyester, polyamide, viscose de bambou et mousse de PET ⁽¹⁾
4	CHAMARREL	★	★★	★★	12,4	★★	6,90	Coton, jute, ouate de PET ⁽¹⁾
5	L'ÉPONGE VERTE LAVABLE ET RÉUTILISABLE	★	★★★	■	12,2	★★	3,98	Microfibres, mousse de polyuréthane
6	REMUE MÉNAGE BIG BROSS	★	★★★	■	12,1	★★	1,98	Polyester, polyamide, polyuréthane
7	VENTEO CLEVER SPONGE	★	★★★	■	11,8	★	2,60	Microfibres et mousse de polyuréthane
8	ANOTHERWAY	★★	■	★★	10,5	★	8,95	Coton, ouate de polyester
9	ATELIER DU 101	★	■	★	9,7	★	8,90	Toile de jute, ouate de PET ⁽¹⁾
10	GREENWEEZ ÉPONGE EN COTON BIO	■	★	■	7,8	■	6,20	Coton, jute
11	COMME AVANT EN LOOFAH	■	■	★★	7,1	■	9,90	Loofah, coton

4 JETABLES

1 SPONTEX L'ESSENTIELLE MULTI-USAGES	★★	★★★	★★	15,5	★★	0,53	Polystyrène, cellulose
2 LA DROGUERIE ÉCOLOGIQUE ÉPONGE GRATTANTE VERTE	★★	★★★	★	14,6	★★	1,25	Cellulose, plastique recyclé, coque de noix et noisettes
3 CARREFOUR ECO PLANET ÉPONGE GRATTANTE	★★	★★	★	12,8	★★	0,73	Fibre recyclée, cellulose
4 SCOTCH-BRITE CLASSIC	■	★★★	★★	11,2	★	0,75	PET ⁽¹⁾ , polyéther uréthane, PPO ⁽²⁾

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

(1) Polyéthylène téréphtalate. (2) Polyphénylène oxyde.

COMMENT NOUS
AVONS PROCÉDÉ

Trois grands critères entrent dans notre évaluation. Chacun compte pour un tiers de la note.

Efficacité Elle est jaugée lors du nettoyage d'une salissure grasse (beurre, margarine, saindoux, ketchup et œuf) ; une opération répétée trois fois et jugée par quatre experts. Pour compléter, des essais d'abrasivité de l'éponge (son « pouvoir grattant ») sont menés en frottant une plaque d'aluminium un millier de fois avec une pression de 3 kg, puis en mesurant la perte de poids de la plaque. Nous testons enfin la résistance à l'abrasion, soit sa solidité du modèle.

Absorption Nous avons mesuré l'absorption capillaire (performances d'essuyage) et totale (quantité d'eau maximale absorbée).

Lavage Le test consiste à effectuer 52 lavages en machine (l'équivalent d'un par semaine durant une année). Nous avons choisi le programme coton à 30 °C avec un essorage à 800 tr/min.

Inga L'ÉPONGE QUI DURE 1 AN
7,95 €

16,6/20 | ★★★

Rien à reprocher à cette éponge efficace sur les salissures grasses, qui ne raye pas et révèle d'excellentes performances d'absorption, que ce soit pour éponger une grande quantité de liquide ou essuyer quelques gouttes. En plus, elle tient très bien au lavage. Le fabricant reconnaît utiliser des matériaux synthétiques, les seuls efficaces selon lui. Cette référence est cousue au Portugal. Une compensation ?

What Matters ÉPONGE LAVABLE
9,90 €

15,1/20 | ★★

Composée de deux faces cousues (l'une, grattante, grise, mélange de coton et de fils couleur métallisée ; l'autre plus douce, noire, en polyester recyclé), cette éponge

élimine efficacement les salissures grasses sans rayer les surfaces. Capable d'absorber une grande quantité de liquide, elle est moins convaincante pour essuyer quelques gouttes. Mais quelle résistance, elle sort impeccable des 52 lavages en machine !



À l'épreuve de la machine

**Avant/
Après**

La promesse des éponges lavables ? Une durée de vie d'un an avec un passage hebdomadaire en machine à 30 ou 60 °C. Qu'à cela ne tienne, nous les avons lavées... 52 fois. Bilan photo avec quelques exemples.

WHAT MATTERS

Tenue au lavage: ★★★



Elle est passée à travers les 52 lavages sans une égratignure. Le fabricant ne s'engage pas sur la durabilité... Il devrait !

VENTEO CLEVER SPONGE

Tenue au lavage: ■



« Lavable en machine et réutilisable », selon l'emballage. Combien de fois ? Peu ! Sa garniture en polyester s'amenuise jusqu'à disparaître.

GREENWEEZ

Tenue au lavage: ■



Vous la remplacerez après moins d'un an : elle s'est ratatinée et ses coutures sont abîmées. Bon point, sa fabrication française.

ATELIER DU 101

Tenue au lavage: ★



Le coton bio côté éponge et la toile de jute tissée en France se sont altérés : l'éponge a rétréci. Elle tient un an, comme promis.

COMME AVANT EN LOOFAH

Tenue au lavage: ★★



Sa face abrasive a un peu jauni, mais rien de grave. Dommage qu'elle n'absorbe ni ne nettoie rien. Ne passez pas l'éponge...

SPONTEX L'ESSENTIELLE MULTI-USAGES

Tenue au lavage: ★★



Elle bouloche légèrement et a un peu rapetissé, mais peut-on lui en vouloir ? Les quatre éponges jetables résistent aux 52 lavages.



TRI ET RECYCLAGE Quelle confusion !

Que faire de son éponge – lavable ou jetable – lorsqu'elle arrive en bout de course ? Si vous avez observé l'emballage (quand il y en a un), vous y avez peut-être repéré la signalétique Triman et son info-tri. Obligatoire, elle indique qu'il faut déposer l'emballage dans le bac de tri (ce qui ne signifie pas qu'il est recyclable). Elle ne dit rien sur le tri ni sur le recyclage de l'éponge elle-même. Qui veut des instructions doit vraiment les chercher. Certains fabricants donnent quelques informations sur leur site. Spontex annonce ainsi que la cellulose de ses éponges jetables est compostable. Après une année, Anotherway suggère de conserver l'éponge afin de « nettoyer votre bicyclette ou votre salon de jardin ». Chamarrel, de récupérer la ouate



Inga est le seul fabricant à donner les consignes de tri pour l'emballage et l'éponge elle-même.

et de la destiner à un autre usage, « tel le rembourrage de coussins ». Inga précise sur le packaging qu'il faut déposer son éponge dans un conteneur textile ou en déchetterie. Et il a raison, en tout cas pour les lavables à base de textile. Depuis le 1^{er} février 2023, ces produits sont concernés par une nouvelle signalétique, le Triman textile, qui renseigne sur les consignes de tri du linge de maison, des vêtements et des chaussures.

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



TESTÉ ailleurs

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

Suisse SI JUVABIEN...

... Ce n'est sûrement pas grâce aux « eaux vitaminées » ! Celles de Celsius, Lohilo, Saskia, Crane ou Vitamin Well sont bourrées de sucres ou d'édulcorants, d'après le comparatif de **FRC mieux choisir**. La canette Dr. Niedermaier culmine à 57 g/litre ; c'est deux fois moins que du Coca-Cola, mais déjà bien trop. La seule boisson dont notre corps a besoin, c'est l'eau !



Portugal AUCUNE SOUS-COUCHE



Le test de **Deco Proteste** est rassurant : sur 21 références de couches pour bébé évaluées, une seule est jugée de mauvaise qualité (une marque du distributeur portugais Pingo Doce, non vendue en France). Les autres offrent une bonne absorption, ne fuient pas et sont dénuées de substances indésirables.

Pays-Bas CHIC CLIC-CLAC

Les appareils photos ont pris en pleine face la montée en gamme des smartphones, capables désormais d'offrir des clichés d'excellente qualité. N'empêche, certains consommateurs préféreront peut-être disposer d'un bon compact. Il faudra alors investir ! Le moins cher des modèles jaugés par **Consumentenbond** coûte 500 €, le plus onéreux, 1100 €...



Allemagne IL CRAINT, CE MAÏS

Plus de 20 conserves de maïs analysées par **Öko-Test**, et du bisphénol A détecté dans... toutes, en quantité sérieuse. Or, les propriétés toxiques de ce perturbateur endocrinien sont avérées. En juin dernier, l'Europe a fini par approuver son interdiction, déjà effective en France, dans les contenants alimentaires. Mais pas avant la fin de l'année.

Royaume-Uni TENSION SANS STRESS

L'hypertension artérielle est la première maladie chronique des Français. Les Britanniques ne sont pas épargnés. Nos confrères de **Which?** ont donc noté cinq tensiomètres et placé le Omron Evolv Automatic (120 €) sur la première marche du podium pour sa précision et son confort. À éviter, le Braun BP6200 (80 €), dernier du classement.



LABO QC

QUE CHOISIR

Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



TÉLÉVISEURS

LG, Samsung, Sony... Des grandes marques, des écrans de 32 à plus de 65", à tous les prix. Mais lesquels sont les meilleurs ? **208 modèles testés**



MATELAS

Fermeté, maintien, chaleur, impact environnemental : difficile de choisir un bon matelas. *Que Choisir* est là ! **90 références évaluées**



VÉLOS ÉLECTRIQUES

Vous êtes de ceux que l'automne ne décourage pas : des dizaines de critères pris en compte afin de choisir votre prochaine monture électrique... **60 cycles au banc d'essai**



SMARTPHONES

Faut-il se ruiner pour profiter d'un appareil performant offrant de bonnes photos ? Pas forcément ! **235 appareils comparés**

QUE CHOISIR

Plus de 230 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



POLLUTION SONORE

Un fléau passé sous silence

Surdité, sommeil perturbé, maladies cardiovasculaires... les multiples sources de bruit auxquelles nous sommes exposés menacent notre santé. La réponse publique n'est pas à la hauteur, faute d'une réglementation adaptée et d'une réelle volonté politique.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Nous vivons dans un monde assourdissant. Les voitures et les avions, les quads et les jet-skis, les tronçonneuses et les perceuses, les enceintes et les téléphones, les marteaux-piqueurs et les bips de nos différents équipements: tout, autour de nous, contre-carre cette aspiration au silence qui nous a saisis depuis le confinement. Cette cacophonie ne compromet pas seulement notre tranquillité. Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le bruit représente le second facteur environnemental provoquant le plus de dommages sanitaires en Europe, derrière la pollution atmosphérique. D'ailleurs, on ne parle plus seulement de nuisance, mais également de pollution sonore. Les deux tiers des Français disent en souffrir de façon plus ou moins régulière.



DIVERSES SOURCES DE NUISANCES SONORES

Exemple type, les riverains des aéroports. L'essor continu du trafic leur impose des conditions de vie de moins en moins supportables. L'Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires a averti en mars dernier: «*La programmation des vols est supérieure aux capacités du ciel européen.*» Entre autres conséquences, elle déplore une explosion du nombre de violations du couvre-feu en 2023, alors que les survols de nuit sont ceux qui ont le plus d'impact sur la santé. Les transports en général pèsent d'ailleurs très lourd dans le fardeau sonore. C'est la rançon d'une époque accro aux modes de déplacement motorisés. Si ces derniers sont par nature bruyants, les deux-roues, notamment trafiqués, concentrent les critiques.

Et pour cause, Bruitparif, l'observatoire du bruit en Île-de-France, a estimé qu'un scooter au pot d'échappement non homologué, qui roulerait en pleine nuit de la place de la Bastille à celle de l'Étoile (7 km), réveillerait 11 000 personnes. Cependant, les moteurs ne sont pas les seuls responsables: nombre de conducteurs ont oublié que, selon le Code de la route, l'usage du klaxon n'est autorisé qu'en cas de danger immédiat !

Resto, boulot... pas dodo

Parmi les désagréments dus au voisinage (*Que Choisir Pratique* n° 140), le brouhaha et les éclats de voix gênent de plus en plus de personnes habitant au-dessus des bars et des restaurants. La faute, notamment, aux extensions d'autorisation d'exploiter les terrasses, qui devaient être temporaires, au sortir de la crise du covid, et se sont en partie pérennisées. Une responsable de l'association Droit au sommeil à Montpellier (34) décrit une situation «*apocalyptique*» de «*défouloir à ciel ouvert*», aboutissant trop souvent au déménagement des victimes, tandis que son homologue parisienne a calculé que pendant la moitié des nuits en 2023, les riverains des terrasses ont supporté un nombre de décibels⁽¹⁾ six fois plus élevé que celui propre à préserver leur santé. À l'intérieur des établissements, ce n'est pas toujours mieux. Bien que les trois quarts des Français déclarent avoir déjà souffert du bruit dans les bars



1 personne sur 5 en Europe

est exposée à un niveau de bruit qui met en danger sa santé.

147 milliards d'euros

C'est ce que le bruit coûte chaque année à notre pays : médicaments et hospitalisations, indemnités des maladies et accidents professionnels, perte de productivité au travail, etc.

90 % des Franciliens

sont exposés à des niveaux de bruit excessifs ⁽¹⁾, et perdent de ce fait 11 mois de vie en bonne santé.

(1) Les bruits dus au transport excèdent les seuils recommandés par l'Organisation mondiale de la santé.

et restaurants et fuir comme la peste les lieux pas assez calmes, certains gérants imposent des niveaux sonores excessifs à leurs clients de façon cynique. Car cela a été mesuré, lorsque l'on monte le volume, ces derniers boivent davantage d'alcool et restent moins longtemps, permettant d'optimiser le taux d'occupation.

Hélas, expédier son déjeuner pour regagner son entreprise n'est pas forcément synonyme de répit: un actif sur deux se dit gêné par le bruit sur son lieu de travail. On pense spontanément aux usines et aux chantiers, mais c'est dans le commerce et la restauration que les employés se plaignent le plus. Cela dit, aucun secteur d'activité n'est épargné, ni l'agriculture ni les emplois de bureau en open space, et encore moins l'enseignement et la petite enfance. Enfin, c'est parfois volontairement que l'on s'expose à des niveaux de bruit élevés, que ce soit au concert, en discothèque ou en écoutant de la musique et des podcasts avec un casque ou des écouteurs, comme le font désormais toutes les générations ou presque.

→ DEMAIN, TOUS SOURDS ?

Si ces situations sont diverses, leur point commun est d'engendrer des effets sur la santé considérables. On songe d'abord, bien sûr, aux impacts auditifs. Des chercheurs français les ont objectivés, en testant plus de 186 000 personnes de 18 à 75 ans représentatives de la population. Résultat: un quart d'entre elles présentaient une perte auditive supérieure à 20 dB, seuil à partir duquel on commence à parler de surdité légère. Évidemment, la défaillance s'aggrave avec l'âge, mais elle touche déjà quasiment un cinquième des 46-50 ans. La surdité handicapante (celle supposée relever d'un appareillage) suit également cette courbe parallèle au vieillissement: quand sonne l'heure de la retraite, entre 61 et 65 ans, pas moins d'un tiers des hommes sont concernés.

Ces proportions n'étonnent nullement le professeur Jean-Luc Puel, qui dirige l'équipe audition de l'Institut des neurosciences de Montpellier. «Alors que le niveau sonore du

>>>

>>> *monde moderne n'a rien à voir avec celui de l'environnement naturel des temps préhistoriques, nous avons quasiment la même oreille que l'homme de Néandertal, constate le chercheur. C'est un organe très fragile, qui se fait secouer toute sa vie. Les cellules ciliées, qui transforment la vibration du son en influx nerveux, sont très peu nombreuses: environ 15 000, à comparer aux 120 millions de photorécepteurs de l'œil. Et elles ne se régénèrent pas: si elles sont endommagées à cause d'une exposition trop importante au bruit, c'est définitif.»*⁽²⁾

Outre le contexte professionnel, le danger provient avant tout de l'écoute de musique via des écouteurs, des enceintes domestiques, en boîte de nuit ou en concert. Selon l'OMS, «près de la moitié des 12-35 ans risquent une déficience auditive due à une exposition prolongée et excessive à des sons trop forts, parmi lesquels la musique écoutée au moyen des appareils audio personnels». Les quinquagénaires de demain pourraient être aussi souvent appareillés que les septuagénaires d'aujourd'hui...

D'autres troubles de l'audition

Dégâts collatéraux de ce vacarme incessant, deux autres pathologies deviennent, elles aussi, de plus en plus courantes. D'abord, l'hyperacousie, cette hypersensibilité qui fait qu'un son banal devient gênant, voire douloureux. Ses conséquences peuvent aller de l'irritabilité ou du repli sur soi à l'impossibilité de poursuivre son activité professionnelle. Ensuite, les acouphènes. Cette affection consistant à percevoir des bruits désagréables (bourdonnements, sifflements, cliquetis...), parfois de façon permanente, touche plus d'un Européen sur sept. Si, pour certains, elle se cantonne à une gêne supportable, d'autres développent une anxiété d'autant plus profonde qu'il n'existe pas (encore) de solution totalement satisfaisante. Et ces sons parasites ne concernent pas que les adultes: d'après un sondage publié par l'association Journée nationale de l'audition, 14% des parents ont déjà emmené leur enfant de moins de 10 ans chez le médecin parce qu'il se plaignait d'acouphènes. Un chiffre révélateur de l'ambiance trop bruyante dans laquelle nous sommes tous plongés...

➔ LA MENACE DES SONS COMPRESSÉS

Ces conséquences néfastes risquent bien d'être aggravées par la généralisation des sons compressés. La compression dynamique est une technique utilisée depuis les années 1960, à l'origine dans le but d'aplanir les différences de niveau sonore entre les instruments des groupes de rock et de faire en sorte que tous soient entendus. Elle permet, en outre, de s'affranchir du bruit de fond, si bien qu'elle a été, depuis lors, adoptée par tous les professionnels. Que vous écoutiez les informations à la radio, un programme à la télévision, une musique enregistrée, votre interlocuteur au téléphone ou vos collègues au moyen d'un ordinateur lors d'une réunion



Brouhaha et éclats de voix provenant des terrasses de bars et de restaurants gênent de plus en plus de personnes habitant au-dessus.

à distance, vous êtes soumis à des sons compressés. Or, ces derniers ont une caractéristique qui pourrait contribuer à leur nocivité: «Ils sont dépourvus de ces microsilenances imperceptibles qui durent de l'ordre d'un dixième de seconde et sont présents dans les autres sons, détaille le chercheur Paul Avan, biophysicien de l'audition, professeur émérite à l'université de Clermont Auvergne (63). L'audition est une fonction très active, qui a un travail considérable à fournir pour coder les sons. Il lui faut des temps de repos, sinon c'est un peu comme si on soulevait un haltère sans jamais le reposer. Ces très courts moments de silence jouent normalement ce rôle.»

Perte d'un réflexe protecteur

L'intuition de Paul Avan et de ses collègues? Cette exposition sans le moindre répit rend l'oreille vulnérable. «Nous avons vérifié cette hypothèse chez des cochons d'Inde, dont l'audition est proche de la nôtre. Nous les avons soumis pendant quatre heures à des sons compressés de 102 dB – ce qui se pratique en discothèque, indique-t-il. Ils ont perdu l'efficacité d'un réflexe protégeant l'organisme contre les sons forts. Normalement, des petits muscles de l'oreille moyenne se contractent afin de diminuer l'énergie sonore qui parvient à l'oreille interne. Pendant une semaine, ce réflexe ne se déclenchait qu'à moitié, c'était impressionnant! On ne sait pas ce qui se passe si l'exposition est répétée. On suppose que cela doit être délétère et nous allons tenter de le mettre en évidence.»

La conviction du chercheur, qui reste à vérifier, est confortée par l'augmentation des plaintes qui lui sont adressées, qu'elles viennent de personnes multipliant visioconférences et réunions à distance ou d'interprètes subissant l'écoute quotidienne de sons compressés à un niveau élevé



F. GODARD/ANDIA

puisque'ils parlent en même temps. Acouphènes, hyperacousie et fatigue intellectuelle sont le lot commun de ces professionnels... en attendant la surdité?

→ SOMMEIL, STRESS, CŒUR : L'ORGANISME À RUDE ÉPREUVE

Si le système auditif est la porte d'entrée de la pollution sonore dans notre organisme, ce n'est pas forcément lui qui en souffre le plus. Les personnes qui vivent près des aéroports ou celles dont la chambre donne sur une rue bruyante, par exemple, n'ont rien à craindre sur ce plan. Pour autant, leur santé est largement menacée. «*En ce qui concerne les impacts extra-auditifs du bruit, c'est l'exposition à celui des transports qui a été, et est encore, la plus largement étudiée. Actuellement, il en ressort de façon claire qu'elle perturbe le sommeil et a des effets d'ordre cardiovasculaire*», explique Anne-Sophie Evrard, chargée de recherche en épidémiologie à l'université Gustave-Eiffel, campus de Lyon (69).

Études à l'appui

La chercheuse coordonne depuis plus de 10 ans un programme qui porte sur les riverains de trois aéroports français. Il a notamment consisté à équiper une centaine de volontaires et leur domicile de différents appareils de mesure pendant la nuit. Un son augmenté de 10 dB est associé à des difficultés d'endormissement, des réveils nocturnes et des nuits trop courtes (moins de six heures). Lors du passage d'un avion aboutissant à un pic du volume sonore de cette même ampleur, les battements du cœur s'accélérent. D'autres méthodes ont permis de >>>

REPÈRES

Absents ou absurdes

On sait tous qu'il faut manger cinq fruits et légumes par jour, mais qui connaît le temps maximal d'utilisation quotidienne d'un casque ou d'écouteurs ? Les campagnes de prévention restent très discrètes et les recommandations se bornent en général à un laconique et peu utile «*limitez le temps d'écoute*». Sur de rares documents, on trouve le seuil maximal d'une heure par jour, qui semble fondé avant tout sur le principe de précaution. Car les connaissances sont encore lacunaires et les effets sur notre ouïe dépendent probablement de facteurs imbriqués : volume sonore, durée, compression du son (lire l'article principal), temps de pause, fréquences, etc.

On n'exige rien des professionnels

De plus, la frilosité réglementaire aboutit à des absurdités. Ainsi, en

concert ou en discothèque, la consigne officielle est... de porter des bouchons d'oreille en permanence. Il serait plus logique d'exiger des professionnels que l'intensité sonore soit davantage maîtrisée. Idem pour l'écoute de musique avec un casque ou des écouteurs : plutôt que d'enjoindre les utilisateurs de ne pas dépasser la moitié du volume, pourquoi ne pas obliger les fabricants à le limiter sensiblement ? On peut tout de même retenir que moins on s'expose au bruit, mieux c'est, quelle que soit sa source. L'idéal ? Régler ses écouteurs dans un endroit calme, sans y toucher par la suite. Les appareils avec réduction de bruit aident à respecter ce conseil. Quant aux bricoleurs qui manient régulièrement perceuses et autres meuleuses, ils devraient mettre des bouchons d'oreille.



IBS/ORN/ISTOCK

PERTE D'AUDITION

Si vous pensez être concerné

Quel que soit votre âge, deux outils simples permettent de savoir s'il faut faire contrôler votre audition. L'application Höra, disponible sur iPhone et Android, repère les signes d'une perte auditive grâce à un test d'écoute. Tous ceux proposés sur Internet ne se valent pas. Celui-ci est toutefois recommandé par le ministère de la Santé et la Société française d'oto-rhino-laryngologie. De son côté, le questionnaire HHIES (un sigle anglais que vous chercherez dans Google pour tomber sur sa version française) énumère

des questions liées à la vie quotidienne et donne une idée du risque de déficience auditive. On lit souvent que plus on s'appareille tôt, mieux c'est. Nous avons demandé les publications à l'appui de ce conseil à quatre experts du domaine, et aucun n'a pu nous en fournir. C'est dommage. Certes, les arguments en sa faveur – notamment le fait que, faute d'audioprothèses, n'étant plus sollicité, le nerf auditif s'atrophie – ne sont pas absurdes. Néanmoins, des preuves

solides et précises seraient bienvenues. Si, à la suite des tests de repérage, vous devez consulter un ORL, vérifiez qu'il pratique l'audiométrie dans le bruit. Elle peut détecter des défaillances que ne décèle pas la méthode la plus couramment utilisée.



>>> mettre en évidence une hausse des risques de stress chronique et d'hypertension artérielle. *«Tout cela est sans doute imbriqué, suppose la scientifique. Le manque de sommeil et le stress sont en relation, ils pourraient favoriser les maladies cardiovasculaires. Il faut continuer à explorer ces liens, ainsi que les relations entre exposition au bruit et maladies métaboliques comme le diabète ou l'obésité. On sait que le manque de sommeil joue un rôle dans leur apparition.»*

Ces conséquences délétères ne s'arrêtent pas aux régions qui jouxtent les aéroports. Sans surprise, bien d'autres recherches consacrées au trafic automobile et/ou au passage régulier de trains ont conclu à une augmentation des nuits peu réparatrices et des pathologies coronariennes. Même si elles sont moins étudiées, les expositions professionnelles et celles liées au bruit de voisinage récurrent seraient susceptibles d'engendrer le même type d'effets.

→ UNE RÉGLEMENTATION TROP LAXISTE

Hélas, gouvernement et collectivités locales sont peu enclins à faire cesser ce scandale, faute d'un encadrement suffisamment rigoureux. Régis Duval, vice-président d'une association qui lutte contre les nuisances sonores dans les Yvelines, le déplore: *«L'OMS recommande des limites maximales d'exposition, mais elles ne sont pas d'application obligatoire. La loi française se fonde sur des seuils bien supérieurs.»* L'Autorité environnementale évoque à ce sujet *«un écart préoccupant entre la réglementation nationale et le consensus scientifique»*. Prenons l'exemple du trafic routier: il existe un facteur de 30 (!) entre l'objectif fixé par l'OMS et notre législation.

S'appuyant sur ces chiffres, les plans de prévention du bruit dans l'environnement (PPBE), que les agglomérations de plus de 100 000 habitants et les responsables d'infrastructures (routes, voies ferrées, etc.) doivent rédiger tous les cinq ans afin de définir les actions à mettre en œuvre, s'avèrent peu efficaces. *«Ils induisent l'idée que le bruit est un phénomène très marginal, alors que de nombreuses personnes sont soumises à un vacarme intolérable. Cela justifie l'inertie des pouvoirs publics»*, regrette notre interlocuteur.



S. MUYLAERT/MAXPPP

Non seulement les règles sont indulgentes, mais leur respect n'est quasiment pas contrôlé. Exemple avec les bâtiments neufs. « Dans les demandes de permis de construire, raconte Régis Duval, les promoteurs sont réglementairement obligés de fournir des données d'exposition au bruit et de décrire les méthodes qu'ils vont déployer afin d'isoler les habitations. Nous avons contrôlé quatre permis, ils ne précisait rien de tel. Y compris celui concernant des logements sociaux prévus à 7 mètres d'une 2 x 2 voies charriant 40 000 véhicules par jour et au-dessus d'une station de lavage des voitures ! » À l'écouter, la plupart des mairies ne connaissent même pas les textes qu'elles sont censées faire appliquer. Les autres secteurs ne sont pas mieux lotis, que ce soient les conflits de voisinage pour lesquels le législateur échoue à protéger les victimes, le milieu du travail ou des lieux récréatifs où les contrôles sont trop rares.

➔ L'INDIFFÉRENCE DES POUVOIRS PUBLICS

Le droit n'étant que le reflet de la volonté politique, cette négligence réglementaire met en lumière l'indifférence des gouvernants. Et de la société en général. Il est symptomatique que l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (qui représente entre autres les bars, les restaurants et le monde de la nuit) n'ait même pas daigné répondre à notre demande d'interview. Tout le monde préfère passer le sujet... sous silence. Lors d'un sondage publié en 2022 par l'association Journée nationale de l'audition, on a demandé aux Français s'ils se sentaient bien

Le monde du travail est parfois saturé de bruit, notamment dans les bureaux en open space.



informés sur une douzaine de problèmes de santé, tels que le cancer, les addictions ou la dépression. La surdité et les acouphènes, qui pourtant touchent beaucoup plus de personnes que la majorité de ces pathologies, arrivent derniers du classement.

De fait, pour informer correctement, il conviendrait d'abord d'évaluer précisément l'ampleur des dégâts. Or, alors que toutes les régions disposent d'un observatoire de la qualité de l'air, seules l'Île-de-France et la métropole de Lyon se sont dotées de structures semblables pour mesurer l'exposition au bruit. Fanny Mietlicki, la directrice de celle implantée en région parisienne, Bruitparif, salue tout de même quelques évolutions positives: « Les radars sonores, repérant les véhicules trop bruyants, ont été expérimentés sur plusieurs sites et devraient être déployés à partir de 2025. Et au bout de 15 ans d'existence, les PPBE commencent enfin à devenir un peu efficaces. Certaines collectivités adoptent désormais des mesures comme la construction de murs antibruit, l'isolation des logements ou la réfection des chaussées. »

Le débat est inaudible

Néanmoins, toujours selon Fanny Mietlicki, ces progrès sont largement insuffisants. « Nous avons 20 ans de retard par rapport à la prise en compte de la pollution atmosphérique, estime-t-elle. Par exemple, les deux tiers des "points noirs", ces bâtiments fortement exposés aux nuisances sonores, en particulier au-dessus des voies routières ou ferrées, qu'il faudrait isoler, ne le sont pas, bien qu'on les ait identifiés depuis des décennies. Il faut dire qu'il n'existe pas de financement dédié. » Pas, non plus, de politique globale de prévention, qui empêcherait l'implantation d'activités ou d'équipements bruyants, au lieu d'intervenir a posteriori.

Les dégâts sanitaires, économiques et environnementaux du bruit (car les animaux souffrent aussi) étant trop peu médiatisés, ils ne font pas le poids face aux intérêts économiques ou électoraux locaux. Et la politique du « pas de vagues » prévaut trop souvent. Comme le résume Olivier Blond, président de Bruitparif, contrairement à ce qui se passe pour la pollution atmosphérique, « la prise de conscience reste modeste, le débat dans l'espace public, inaudible, et les politiques publiques sont presque inexistantes ». Un constat déjà posé par un ministre de l'Environnement: « C'est dans le domaine du bruit que le décalage est le plus accentué entre la demande du public et les moyens mis en œuvre par l'Administration. » Brice Lalonde – c'est lui dont il s'agit – le relevait il y a... 33 ans. Espérons qu'il ne faille pas attendre encore 30 ans pour déployer des moyens propres à garantir ce que la loi a érigé en principe depuis 2019, « le droit reconnu à chacun de vivre dans un environnement sonore sain. » ♦

(1) Les décibels, unité de mesure de l'intensité sonore, sont abrégés en dB. Lorsque l'on pondère la mesure pour tenir compte de la sensibilité de l'oreille humaine aux fréquences graves ou aiguës, on parle de dB(A). (2) À voir, la vidéo YouTube intitulée « Le bruit détruit la cellule ciliée », aussi courte que parlante.

CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

Les pouvoirs publics tentent l'effacement

Limiter la puissance délivrée au compteur de dizaines de milliers de foyers et décaler les usages... ce levier, testé dans le Puy-de-Dôme en février, pourrait servir de solution d'urgence pour rééquilibrer le réseau quand la demande d'électricité s'emballe.

— Par **FABRICE POULIQUEN**

Le 15 février dernier, le Puy-de-Dôme a connu une chute de tension inédite. Un coup de fatigue généralisé ? Pas du tout, on parle ici au sens propre. Ce jour-là, sur plusieurs tranches de deux heures, Enedis, le gestionnaire du réseau de distribution électrique, a réduit à 3 000 watts (W) la puissance délivrée au compteur de 120 000 ménages. Sacré coup de mou quand on sait que la majorité des Français ont souscrit des contrats qui leur assurent 6 000 W (59%), voire 9 000 W (24%). Pourtant, ce 15 février était une journée calme sur le réseau électrique. Les conditions parfaites, justement, pour éprouver à grande échelle la limitation temporaire de puissance (LTP). Avec une puissance de 3 000 W, on maintient les équipements clés d'une habitation, comme le réfrigérateur ou la connexion internet. Par contre, lancer des appareils plus énergivores, tels le four, le lave-linge ou le sèche-linge, fera très rapidement sauter les plombs.

Les foyers concernés avaient été prévenus de l'expérimentation. Ils pouvaient soit demander à ne pas y être soumis, soit coopérer et empocher 10 € en contrepartie des efforts consentis. Car c'est bien le but d'un tel levier : pousser les participants à reporter un maximum de leurs consommations en dehors de ces 120 minutes. Sur les trois créneaux du test (7 h-9 h, 9 h-11 h et 18 h-20 h), portant chacun sur 40 000 abonnés, Enedis a enregistré des baisses de 20 % de la consommation d'électricité, qui valident la pertinence de l'outil. « Si 10 millions de clients, par tranches de deux heures, prenaient part à un tel dispositif, on économiserait une consommation équivalente à la production de deux réacteurs nucléaires », calcule-t-il. Aux pouvoirs publics,

désormais, d'intégrer ou non la LTP aux solutions qui permettront d'équilibrer le réseau électrique et d'écartier les risques de coupures de courant. C'est tout le défi avec l'électricité, car contrairement à d'autres énergies telles que le gaz, elle ne se stocke pas, ou très difficilement. Il faut ainsi, à chaque instant, que la production (l'offre) couvre la consommation (la demande). Or, cette dernière s'envole à chaque vague de froid en France, pays où 10,6 millions de logements sont chauffés principalement à l'électricité. Pas simple !

L'effacement pour écrêter les pointes

Pour restaurer l'équilibre, on peut jouer sur l'offre : soit on importe de l'électricité, soit on active des capacités de production supplémentaires ; le plus souvent, nos centrales thermiques, au gaz ou au charbon. Mais ces solutions coûtent cher et génèrent des émissions de CO₂ qu'il nous faut pourtant réduire drastiquement. L'autre option ? Agir sur la demande, en cherchant à la faire baisser au maximum. C'est ce que fait la LTP, mais de façon drastique. Enedis ne l'imagine qu'en solution de dernier recours, sachant qu'il existe des leviers plus doux et volontaires incitant les Français à décaler leurs consommations en dehors des pics de tension. C'est le concept de « l'effacement ». « Depuis longtemps déjà, RTE, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité, rémunère les gros sites industriels afin qu'ils mettent en pause leurs équipements les plus énergivores quand la situation l'impose », rappelle Jacques Percebois, économiste de l'énergie.

Les ménages ont également la possibilité de contribuer à l'effort via les offres à tarification dynamique, comme Tempo, commercialisée par EDF depuis 1996. Ses souscripteurs bénéficient d'un prix du kilowatt/heure (Kwh) très avantageux 343 jours par an. Le reste de l'année, lors

Contrairement à d'autres énergies, l'électricité ne se stocke pas, ou difficilement. D'où cet impératif d'équilibrer l'offre et la demande





de 22 jours «rouges» fixés par RTE, les tarifs deviennent exorbitants aux heures les plus à risque de tension (8 h-12 h et 17 h-20 h). Mais les abonnés sont avertis en amont pour pouvoir s'adapter.

Une transition énergétique qui rebat les cartes

Cette offre Tempo, demeurée confidentielle car peu valorisée par l'opérateur historique, tient enfin sa revanche. «Le déploiement des compteurs communicants Linky facilite déjà la mise en place des mécanismes d'effacement auprès de particuliers», pointe Jacques Percebois. S'ajoute la transition énergétique dans laquelle notre pays s'est engagé. Elle implique d'électrifier nos usages qui reposaient jusqu'ici sur des énergies fossiles. Typiquement, en troquant nos voitures thermiques contre des électriques, ou nos chaudières à gaz contre des pompes à chaleur. Inévitablement, la part de l'électricité dans nos consommations d'énergie va grimper en flèche. De 27% aujourd'hui, elle s'établira à 55% en 2050, selon la trajectoire de référence de RTE. En même temps, côté production, l'éolien et le solaire prennent leur envol. «Mais ces énergies sont difficilement

pilotables, puisque l'on ne maîtrise ni le vent ni le soleil, reprend l'expert. On ne pourra pas les mobiliser d'un claquement de doigts lorsqu'il faudra répondre à un pic de consommation.» Tout concourt ainsi à redonner de l'importance à l'effacement, au moins pour empêcher que ces pics ne s'emballent. Depuis octobre 2022, EDF a remis le paquet sur l'option Tempo, avec des tarifs qui la rende bien plus intéressante. Parallèlement, depuis juillet 2023, les fournisseurs alternatifs ayant plus de 200 000 clients sont tenus de présenter une offre à tarification dynamique similaire, à l'instar de TotalEnergies et de ses Heures Eco+. Surtout, de nouveaux mécanismes d'effacement, plus originaux, voient le jour, impulsés par RTE qui passe des appels d'offres en ce sens. Ce sont, par exemple, les éco-sessions d'Octopus en janvier. Dorénavant, chaque hiver, l'énergéticien propose à ses clients de participer à ce challenge. Cela consiste, lors de 10 jours déterminés par RTE, à réduire au maximum ses consommations d'électricité entre 8 h et 13 h et 18 h et 20 h. RTE rétribue Octopus pour les kWh économisés, qui partage ensuite le pactole avec ses abonnés ayant joué le jeu. «Cet argent est versé dans >>>

>>> une cagnotte pour payer les futures factures, détaille Lancelot d'Hauthuille, directeur général d'Octopus France. Sur ce premier hiver, 30 000 personnes se sont inscrites, dont 30 % ont réussi à engranger plus de 15 €. » À la clé, des pics d'effacement jusqu'à 4 mégawatts (MW). « L'équivalent de la puissance de deux éoliennes, poursuit Lancelot d'Hauthuille. Ce n'est pas encore significatif. Néanmoins, au Royaume-Uni, où nous comptons 7 millions de clients, des opérations similaires permettent d'effacer des centaines de mégawattheures et de ne pas mettre en route une centrale à charbon. » Le DG d'Octopus ne désespère pas de parvenir à ces ordres de grandeur dans l'Hexagone. « L'intérêt de ces défis est que l'on ne s'expose pas à une note salée si l'on n'y prend pas part, ou si l'on oublie de diminuer sa consommation au moment demandé, comme dans une offre Tempo, précise-t-il. On ne peut que gagner. » Plus facile, alors, de se laisser embarquer. À noter qu'Engie propose un challenge similaire à ses clients, intitulé « Ecodéfi+ ».

Chercher plutôt la flexibilité ?

En 2024, la capacité totale d'effacement mobilisable en France s'élève à environ 4 gigawatts (GW), essentiellement dans l'industrie. C'est 1,1 GW de plus qu'en 2018, mais loin encore des 6,5 GW à atteindre d'ici à 2028. Est-ce un bon objectif ? Yannick Jacquemart, directeur des nouvelles flexibilités chez RTE, met en garde contre cette tentation de trop

vouloir s'appuyer sur cette pratique. « Ça reste une solution de dernier recours, que l'on actionne afin de répondre à un pic de consommation, souligne-t-il. Il faut surtout éviter que ces derniers ne surviennent. » Le véritable enjeu ? Faire en sorte que nos consommations d'électricité se répartissent mieux sur la journée qu'aujourd'hui. Et ce toute l'année, pas seulement les jours annoncés comme tendus, conclut-il. Les progrès de la domotique dans la programmation de nos équipements électriques ouvrent des gisements de flexibilité. Reste à convaincre les Français de s'y engouffrer. Pas gagné. Un exemple ? D'après un rapport d'Enedis de septembre, seuls 32 % des particuliers possédant un véhicule électrique déclarent piloter leur recharge, la faisant démarrer aux heures où la demande est moins soutenue. ♦



L'essor des énergies renouvelables invite à repenser l'affectation horaire des heures creuses les jours ensoleillés.

HEURES PLEINES/HEURES CREUSES Un dispositif à dépoussiérer

Lancer sa machine à laver ou recharger sa voiture la nuit pour faire des économies... c'est l'intérêt des contrats d'électricité en heures pleines/heures creuses (HP/HC). Lancé en 1965, ce système, qui compte 15 millions d'utilisateurs, coupe leur journée en deux. Pendant les heures pleines – 16 au maximum, dont les plages 8 h-13 h et 17 h-20 h (forte demande) –, le prix du kilowattheure (kWh) est plus élevé que celui d'une offre de base, avec un seul tarif.

À l'inverse, aux heures creuses – 8 au minimum, placées entre 12 h et 17 h et 20 h et 8 h (demande faible) –, le coût du kWh baisse. C'est Enedis, le gestionnaire du réseau, qui fixe les horaires selon la région. Actuellement, il faut reporter 30 % de ses consommations durant les heures creuses pour que ça devienne rentable, contre 50 à 60 % il y a quelques années. Mais cela rend-il toujours service

au réseau électrique ? Les heures creuses de 60 % des foyers en HP/HC sont encore aujourd'hui concentrées entre 20 h et 8 h. Logique à une époque où le dispositif HP/HC visait à inciter les Français à décaler leurs consommations la nuit, lorsque nos centrales nucléaires continuent de produire mais que les usines sont à l'arrêt. Depuis, le contexte a changé, avec l'essor des énergies renouvelables.

En inadéquation avec le solaire

« Les jours ensoleillés notamment, la production d'électricité est abondante aux heures méridiennes (11 h-16 h), des moments où justement on a peu de consommations à mettre en face, pointe Yannick Jacquemart, directeur des nouvelles flexibilités chez RTE. Les cours du kWh sur les marchés chutent

alors drastiquement, au point de basculer dans le négatif certains jours. » Notre pays a connu 233 heures de prix négatifs au premier semestre 2024. Un record. Et ce n'est pas fini ! Reste que, sur leurs factures, les ménages n'en profitent pas. Voilà pourquoi il faut repenser l'option HP/HC, afin que les heures creuses collent mieux à ces pics de production solaire. En juillet, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a lancé une consultation publique sur le sujet. « Au moins l'été, dans un premier temps, il pourrait être proposé d'augmenter le nombre d'heures creuses (au-delà de 8 donc) et d'imposer des créneaux aux heures méridiennes de la journée », imagine Yannick Jacquemart. Réponse d'ici la fin de l'année.

FRUITS ET LÉGUMES FRAIS

Toujours accros au plastique

Vendre des fruits et légumes frais emballés dans du plastique n'est plus autorisé depuis le début de l'année, en théorie. Pourtant, on en trouve dans 8 magasins sur 10.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **JULIETTE VACANT**

Depuis le mois de janvier, au rayon frais des supermarchés, vous ne devriez plus voir les pommes, les poivrons ou les concombres emballés dans du plastique. La loi antigaspillage pour une économie circulaire, dite «loi Agec», l'interdit désormais (lire l'encadré ci-contre). Enfin, en théorie ! Afin de s'assurer qu'elle était bien respectée, les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir se sont rendus dans 854 grandes surfaces entre le 13 et le 27 avril derniers. Conclusion, les distributeurs contreviennent à la réglementation : 8 magasins sur 10, toutes enseignes confondues, vendent au moins un des 10 fruits et légumes que nous avons sélectionnés (avocat, banane, carotte, citron, concombre, kiwi, poire, poivron, pomme, tomate cerise) dans un conditionnement constitué de plastique, tout ou en partie.

Les discounters à la traîne

Certes, quelques produits sont fragiles, à l'instar des tomates cerises, qui sont les plus fréquemment emballées. Toutefois, d'autres végétaux, eux, couramment disponibles en vrac, tels les carottes, les poivrons ou les pommes, sont aussi exposés sous plastique. Même les concombres n'y échappent pas totalement : encore 4% sont commercialisés ainsi et 2% dans un autre packaging (filet, papier ou carton). Les cancres ? Les discounters, avec 91% des points de vente Lidl et 88% des Aldi visités présentant au moins 1 de ces 10 fruits et légumes sous plastique. Ce sont aussi eux qui proposent le moins souvent du vrac. Les grandes surfaces traditionnelles ne brillent guère non plus, Carrefour et E.Leclerc étant les «meilleurs» élèves. On trouve au moins 1 des 10 végétaux cités auparavant sous plastique dans 77% de leurs supermarchés.

Carrefour est par ailleurs l'enseigne qui offre à ses clients le plus de vrac. Interrogé par *Que Choisir*, Lidl se défend, expliquant que «certaines références, comme les minipoivrons, sont vendues dans des sachets transparents en cellulose très ressemblants au plastique. Mais, pour autant, ce n'est pas du plastique». Ce à quoi le ministère de la Transition écologique objecte que «tous les emballages en plastique sont visés, quels qu'ils soient». In fine, on ne peut dresser que ce constat : la loi Agec est un échec relatif. D'autant que les distributeurs et leurs fournisseurs se sont engouffrés dans les exemptions qu'ils ont obtenues. Néanmoins, le ministère cité plus haut observe des progrès, avec «une réduction d'environ 25% des emballages en plastique de fruits et légumes frais entre 2021 et 2023», tout en annonçant «des contrôles sur le terrain» pour vérifier l'application de la réglementation. ♦

LOI AGEC

Une réglementation insuffisante

L'article 77 de la loi Agec, adoptée en 2020, proscriit les emballages en plastique à usage unique pour les fruits et légumes depuis le 1^{er} janvier 2024. L'objectif ? Lutter contre la pollution de l'environnement. Malheureusement, le décret d'application de 2023 a été affaibli par les multiples exceptions concédées à la suite de l'intense lobbying de l'industrie de la plasturgie et des filières agricoles. Une trentaine de végétaux, parmi lesquels les endives, les épinards, l'oseille, les asperges, les brocolis, les pommes de terre et carottes primeurs, sont exemptés, ainsi que les conditionnements de plus de 1,5 kg. Autre exception, le snacking : les fruits et légumes épluchés, lavés ou découpés, vendus prêts à consommer, peuvent être proposés en barquette plastique.



B. LEVESQUE-IP3 PRESS/MAXPPP

HIGH-TECH

Garder son portable, c'est responsable

Pour limiter l'impact environnemental du numérique, il est crucial de renouveler moins souvent nos appareils. Et, bonne nouvelle, fabricants comme clients en prennent enfin la direction.

— Par **BORIS CASSEL** avec **JULIETTE VACANT**

Extraction des minerais, assemblage des composants, transport maritime, recharge, recyclage... De leur production à leur mise au rebut, les produits high-tech polluent ! Une nuisance environnementale d'ampleur. « *Le numérique représentait de 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre mondiales en 2021. Ce qui est très inquiétant, c'est qu'elles augmentent rapidement, de l'ordre de 5 à 6 % par an* », pointe Hugues Ferreboeuf, chef de projet numérique de The Shift Project, un cercle de réflexion sur la transition énergétique. Or, pour limiter l'impact du réchauffement climatique à 1,5 °C d'ici à la fin du siècle, l'accord de Paris prévoit une diminution drastique (-43%) des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2030. Bref, le secteur du numérique est à contre-courant.

En France, la dynamique s'avère tout aussi mauvaise. Selon l'Agence de la transition écologique (Ademe), si l'on ne réagit pas, les émissions de gaz à effet de serre liées à la production et la consommation de produits high-tech devraient progresser de 45% d'ici à 2030. Or, dans notre pays, elles sont aux trois quarts imputables à la fabrication de terminaux : « *Ceux dont l'empreinte carbone est la plus élevée et sur lesquels doit se porter notre attention sont de loin les smartphones, les téléviseurs ainsi que les ordinateurs portables ou fixes. Ensemble, ils représentent plus de la moitié des émissions de gaz à effet*

de serre du numérique », notaient l'Ademe et l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), dans une publication consacrée au sujet en 2023. Ces organismes poursuivaient : « *La courte durée d'utilisation de ces terminaux a une forte influence sur leur empreinte environnementale. C'est notamment le cas des smartphones.* » Autrement dit, il est crucial d'en allonger la durée de vie !

Des smartphones moins souvent remplacés

À en croire notre dernière étude de fiabilité des produits high-tech, ce changement de cap semble – enfin – s'amorcer. Réalisée auprès de 84 543 personnes en Europe, dont plus de 25 000 Français (lire « Comment nous avons procédé » p. 53), elle démontre, par exemple, que l'espérance d'utilisation des smartphones s'améliore. Plus précisément, les sondés ont gardé leur portable 4 ans et 10 mois en moyenne. C'est 3 mois de plus que lors de notre précédente enquête annuelle, et même 10 mois supplémentaires par rapport au cru 2022. Comment expliquer cet allongement ? Il y a, bien sûr, des facteurs

Les téléphones sont plus résistants et mis à jour plus longtemps

Enquête fiabilité

techniques : les smartphones sont plus résistants et maintenus à jour plus longtemps – les fabricants ayant toutefois encore des progrès à faire en la matière (lire la fiche ci-contre). Mais les contraintes financières des ménages jouent également dans l'augmentation de la durée de vie des appareils. En effet, pour faire face à une inflation galopante, beaucoup revoient leurs priorités et cherchent à limiter leurs dépenses en équipements high-tech.

Une question de prix

Or, les smartphones neufs ont connu, ces dernières années, des hausses de prix importantes, et les modèles les plus onéreux flirtent désormais avec le montant du smic (net) ! Plus chers, ces portables récents ne sont pas pour autant beaucoup plus performants ni plus innovants que les générations précédentes. C'est pourquoi, lorsque surviennent les premières pannes, les consommateurs recourent plus volontiers à la réparation. « *Le renouvellement d'une batterie permet de retrouver un smartphone proche de l'état neuf* », relève Victor Fauvel, directeur des opérations de Save, un réseau de réparateurs. Et ce pour moins d'une centaine d'euros. Économe et écolo ! ♦



COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Les résultats présentés proviennent du cumul de deux enquêtes en ligne réalisées en septembre 2022 et septembre 2023. Au total, 84 543 consommateurs européens (belges, espagnols, français, italiens et portugais) ont répondu à un questionnaire portant sur la fiabilité de leurs produits high-tech.

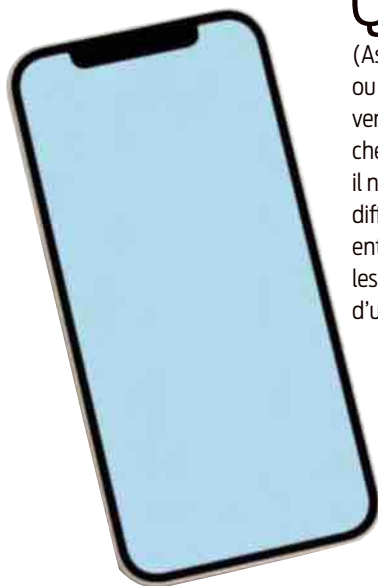
Nos analyses

se concentrent sur les marques vendues en France et pour lesquelles nous avons collecté un nombre suffisant de retours, soit, au minimum, 200 avis par famille de produits. Les appareils de seconde main et de moins d'un an sont exclus des calculs d'indice de fiabilité.

L'espérance d'utilisation

moyenne d'un modèle a été calculée à partir de ses probabilités de fin de vie, de panne à chaque âge (un an, deux ans...) et d'obsolescence logicielle.

SMARTPHONES Espérance d'utilisation : - 5 ans



Qu'il s'agisse de téléphones d'entrée (Asus, Nokia, etc.), ou de haut de gamme vendus beaucoup plus cher (Samsung et Apple), il n'existe pas de grande différence de fiabilité entre eux. Aucun n'atteint les cinq années d'espérance d'usage ! Les premiers soucis

techniques surgissent trois ans seulement après le passage en caisse. Et même deux ans pour les téléphones siglés Wiko et Alcatel. Et c'est, bien sûr, la batterie qui flanche le plus souvent en premier, toutes marques confondues.

TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Batterie (21,4 %)
- 2 Affichage/Écran tactile (18,4 %)
- 3 Chargeur de batterie/Port de charge (18,1 %)
- 4 Haut-parleur (15,7 %)
- 5 Appareil photo (15,3 %)

ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.

1	APPLE	4 ans et 11 mois
2	SAMSUNG	4 ans et 11 mois
3	ONEPLUS	4 ans et 10 mois
4	XIAOMI	4 ans et 8 mois
5	SONY	4 ans et 7 mois
6	HUAWEI	4 ans et 7 mois
7	MOTOROLA	4 ans et 7 mois
8	HONOR	4 ans et 6 mois
9	GOOGLE	4 ans et 5 mois
10	NOKIA	4 ans et 5 mois
11	ASUS	4 ans et 2 mois
12	WIKO	4 ans et 1 mois
13	ALCATEL	4 ans et 1 mois
TOUTES MARQUES		4 ans et 10 mois

>>>

ORDINATEURS PORTABLES Aucun concurrent ne se détache



TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Batterie (28,4 %)
- 2 Disque dur (19,5 %)
- 3 Clavier (17,9 %)
- 4 Alimentation électrique (17,9 %)
- 5 Wifi (17,3 %)

Les ordinateurs portables résistent plutôt bien à l'épreuve du temps : nos lecteurs s'en sont servis, en moyenne, un peu plus de huit ans. Aucun fabricant ne se distingue vraiment. Les produits fabriqués par Apple – la marque qui arrive en tête de notre classement – ne sont gardés que 15 mois de plus que ceux du dernier de la classe, Microsoft. Plus généralement, les premières petites pannes surgissent lors de la cinquième année

ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.	
1 APPLE	8 ans et 6 mois
2 ASUS	8 ans et 4 mois
3 HUAWEI	8 ans et 1 mois
4 LENOVO	8 ans et 1 mois
5 SONY	8 ans
6 HP	8 ans
7 ACER	7 ans et 9 mois
8 DELL	7 ans et 4 mois
9 MICROSOFT	7 ans et 3 mois
TOUTES MARQUES	8 ans et 1 mois

d'utilisation. Les défaillances techniques plus lourdes apparaissent, elles, sept ans environ après l'achat. Lorsque ces produits tombent en rade, il s'agit bien souvent de problèmes liés à la batterie, au disque dur, au clavier et à l'alimentation électrique.

MONTRES CONNECTÉES En retard !



TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Bracelet (19,2 %)
- 2 Batterie (15,5 %)
- 3 Affichage (13,5 %)
- 4 Écran tactile (13,3 %)
- 5 Bluetooth (13,3 %)

Au classement des produits high-tech les plus fiables, les montres connectées échappent de peu à la dernière place, avec seulement cinq ans et quatre mois d'espérance d'usage en moyenne. Elles devancent à peine les smartphones. Pire, sept ans après l'achat, moins d'un appareil sur trois est toujours bon pour le service. Bien trop peu pour des objets qui coûtent un bras : plus de la moitié des sondés ont déboursé plus de 150 € pour s'offrir cette horloge de poignet ! Les bracelets lâchent avant la batterie et l'affichage.

ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.	
1 XIAOMI	6 ans et 7 mois
2 HUAWEI	6 ans et 1 mois
3 AMAZFIT	5 ans et 8 mois
4 GARMIN	5 ans et 7 mois
5 APPLE	5 ans et 7 mois
6 SAMSUNG	5 ans et 4 mois
7 FITBIT	4 ans et 9 mois
TOUTES MARQUES	5 ans et 4 mois

IMPRIMANTES Elles font

Malgré une réputation de matériel informatique peu robuste, les imprimantes s'avèrent bien plus solides que les téléphones portables ou les montres connectées. Nos lecteurs peuvent en user pendant, en moyenne, 7 ans et 10 mois. Attention, certaines marques sont vraiment beaucoup plus fiables que d'autres. Ainsi, selon notre étude, l'acheteur d'un modèle Brother peut tabler sur neuf ans de fonctionnement sans panne majeure (entraînant des frais de réparation ou un changement de matériel), quand le propriétaire d'une Lexmark, lui, fera face à des pépins techniques costauds dès la sixième année.



TABLETTES Certaines marques déçoivent

TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Écran tactile (17,1 %)
- 2 Chargeur (17 %)
- 3 Connectique (16 %)
- 4 Affichage (15,4 %)
- 5 Boutons (14,9 %)

Dans cette catégorie, toutes les marques ne se valent pas. Investir dans une Huawei, c'est espérer s'en servir huit ans. À l'opposé, les modèles livrés par Alcatel ou Archos n'atteignent même pas les six années d'utilisation. En moyenne, les participants au sondage ont conservé leurs appareils sept ans et six mois, dont six sans la moindre panne et sept sans problème technique majeur. Petite surprise, ce n'est pas la batterie

	ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.
1 HUAWEI	8 ans
2 SAMSUNG	7 ans et 8 mois
3 APPLE	7 ans et 7 mois
4 HP	7 ans et 5 mois
5 LENOVO	7 ans et 4 mois
6 ASUS	7 ans
7 AMAZON	7 ans
8 ACER	6 ans et 7 mois
9 ALCATEL	5 ans et 9 mois
10 ARCHOS	5 ans et 3 mois
TOUTES MARQUES	7 ans et 6 mois

qui défaille le plus souvent. Les sondés ont surtout fait face à des difficultés liées à l'écran tactile, au chargeur et à la connectique. Dans 41 % des cas, les tablettes ont été renouvelées alors qu'elles fonctionnaient encore bien.

forte impression

TÉLÉVISEURS Quelle résistance !

ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.

1 BROTHER	9 ans et 1 mois
2 HP	8 ans et 3 mois
3 EPSON	7 ans et 3 mois
4 CANON	7 ans et 1 mois
5 LEXMARK	6 ans et 2 mois

TOUTES MARQUES

7 ans et 10 mois

TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Connexion wifi (25,7 %)
- 2 Tête d'impression (23,1 %)
- 3 Compartiment des cartouches d'encre (22,5 %)
- 4 Bac à papier (22,5 %)
- 5 Scanner (18,9 %)

TOP 5 DES PROBLÈMES LES PLUS FRÉQUENTS

- 1 Télécommande (21,8 %)
- 2 Connexion wifi (18,4 %)
- 3 Écran (17,2 %)
- 4 Enceintes/Haut-parleurs (15,9 %)
- 5 Connectique (15,8 %)

ESPÉRANCE D'UTILISATION MOY.

1 SONY	9 ans et 6 mois
2 PANASONIC	9 ans et 1 mois
3 SAMSUNG	9 ans
4 PHILIPS	8 ans et 9 mois
5 HISENSE	8 ans et 9 mois
6 TOSHIBA	8 ans et 8 mois
7 LG	8 ans et 9 mois
8 SHARP	8 ans et 8 mois
9 THOMSON	8 ans et 7 mois
10 TCL	8 ans et 4 mois
11 GRUNDIG	7 ans et 7 mois

TOUTES MARQUES

9 ans

Produits high-tech affichant la plus grande longévité, les téléviseurs sont utilisés, en moyenne, pendant neuf ans avant d'être remplacés. Il n'existe pas de grandes différences de fiabilité entre les marques. La première de notre classement, Sony, ne distancie la lanterne rouge, Grundig, que de deux ans. Les télévisions des personnes interrogées ne sont tombées en panne qu'après six années de bons et loyaux services. Les sondés ont eu prioritairement maille à partir avec leur télécommande, le wifi et l'écran.



— Avec le **DÉPARTEMENT D'INFORMATION JURIDIQUE** de l'UFC-Que Choisir

ASSURANCES

Données éternelles

Mon mari et moi avons reçu un courriel de Generali nous informant que nos données personnelles avaient été piratées à la suite de la cyberattaque subie par son prestataire Almerys. Or, nous avons résilié cette complémentaire santé voilà plus de huit ans. L'assureur a-t-il le droit de conserver de telles informations aussi longtemps ? ♦

P. I., (38)

LA RÉPONSE DE Q C

Les entreprises sont tenues de déterminer combien de temps elles gardent des informations personnelles. Cette période doit être motivée au regard des finalités poursuivies (art. 5, 1^{er} du Règlement général sur la protection des données du 27/04/2016). Passé ce délai, elles doivent être effacées ou anonymisées. En matière d'assurance, les durées sont en général fixées selon que leur traitement est réalisé dans le cadre d'un contrat ou en dehors. Entre aussi en ligne de compte la prescription légale applicable. Pour une complémentaire santé, les données de l'assuré peuvent être conservées jusqu'à cinq ans après sa révocation (art. 2224 du Code civil). Le fait que Generali détienne encore les vôtres alors que vous avez résilié votre mutuelle en 2016 ne semble pas justifié. Signalez-le à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Elle a déjà infligé des amendes dans des cas similaires.



CUISINE

Les casseroles de Darty

Je tiens à mettre en garde ceux qui envisageraient d'acheter une cuisine chez Darty, car j'ai connu quelques déconvenues. En août 2023, j'en ai commandé une dans le magasin du distributeur situé à Bourgoin-Jallieu (38), pour un montant de 6300 €. La pose était prévue à la fin octobre. D'abord, ma première erreur a été de payer l'intégralité de la facture avant l'intervention de l'installateur. Car une fois l'argent empoché, Darty m'a semblé beaucoup moins impliqué dans le dossier. Ensuite, le jour de la réception de l'électroménager, les livreurs ont cassé le frigo. L'enseigne l'a cependant remplacé par un modèle plus onéreux (le seul point positif de cette histoire). Enfin, pendant les travaux, j'ai dû m'absenter et, à mon retour, je me suis rendu compte que les ouvriers s'étaient trompés dans les cotes du plan de travail. Ils ont également abîmé un mur et sont partis sans rien réparer, me laissant me débrouiller avec Darty. Et là, bienvenue dans le monde des commerciaux inefficaces et prétentieux. Mon problème n'est toujours pas résolu aujourd'hui. ♦

Nicolas Davenel, par courriel

TRANSPORT AÉRIEN

Go Voyages ne joue pas cartes sur table

Dernièrement, j'ai acheté sur le site internet de Go Voyages des billets Ryanair. La plateforme m'avait assuré qu'elle m'enverrait les cartes d'embarquement sur mon smartphone au moins 8 heures avant le décollage. En fait, je ne les ai jamais reçues. J'ai donc été contraint de les demander au comptoir de la compagnie aérienne le jour du départ et de régler un supplément de 165 €. L'hôtesse m'a confirmé que cet incident arrivait souvent avec Go Voyages, qui n'est pas un partenaire commercial du transporteur. Pourtant, cela ne l'empêche pas de continuer à s'engager à fournir lesdites cartes. Cette façon d'opérer peut être assimilée, me semble-t-il, à de la publicité mensongère. ♦

Arnaud Dubois, par courriel

SPECTACLES
EN PLEIN AIRPique-niquer
est interdit

Il y a plusieurs mois, Bernard Lavilliers s'est produit dans les Arènes de Lunel (34). Sur place, des stands proposaient de quoi se restaurer, mais mon mari et moi avons apporté notre pique-nique. Il nous a été demandé de le consommer à l'extérieur. Était-ce légal ? ♦

Marie-Claude Lowenthal,
par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Cette interdiction n'est pas prévue par la loi. Cependant, elle peut être fixée par voie réglementaire (arrêté municipal, règlement sanitaire départemental...). Les exploitants, organisateurs et producteurs du spectacle ont aussi la possibilité d'interdire ou de limiter l'introduction de nourriture et/ou de boissons. Ils doivent alors informer préalablement le public de manière lisible et compréhensible (art. L. 111-1 du Code de la consommation). Dans « Les informations pratiques » du site de réservation des Arènes de Lunel, il est bien mentionné que vous n'avez pas le droit d'apporter des boissons et des aliments de toute forme. Notons, qu'à ce jour, ce type de disposition n'a pas fait l'objet d'une recommandation particulière de la Commission des clauses abusives.



MICHEL SZLAZAK

Difficile de rester détaché

GRANDES SURFACES

Chez Lidl, on est mal, patron !

J'ai acheté, en 2019, un outil de jardinage multifonction chez Lidl. Premier dysfonctionnement au bout de trois ans. Puis, dernièrement, le câble d'accélérateur est tombé en panne. Mais le distributeur ne fournit plus les pièces détachées. Que faire ? ♦

V. B., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

À la date de votre achat, les fabricants devaient déjà préciser aux distributeurs l'éventuelle durée de disponibilité des pièces détachées indispensables (ancien art. L. 111-4 du Code de la consommation) ; information donnée ensuite aux clients sur tout support lisible (art. D. 111-4 du code précité). Vérifiez les indications sur l'emballage, la notice ou tout autre document remis. Si ce délai n'était pas spécifié ou que la panne est survenue durant la période mentionnée, vous pouvez exiger une

indemnisation. Écrivez (recommandé avec AR) à Lidl. N'hésitez pas à saisir la Direction départementale de la protection des populations⁽¹⁾. Ajoutons que pour toute acquisition d'outils de bricolage ou de jardinage motorisés effectuée depuis le 1^{er} janvier 2023, certaines pièces de rechange doivent être disponibles au moins 10 ans à partir de la dernière unité mise sur le marché (art. L. 111-4-1 et R. 111-4-4, même code).

⁽¹⁾ En 2024, la DDPP du Val-de-Marne a sanctionné Lidl pour cette absence d'information.



PASTILLES LAVE-VAISSELLE

Tout en un, vraiment ?

Ayant lu votre comparatif sur les détergents lave-vaisselle (QC n° 636), j'ai acheté une boîte Apta Premium Tout en 1. Sur l'emballage, il est indiqué que ce produit remplit « toutes les fonctions, lavage, rinçage et sel régénérant ». Pourtant, en dessous de cette information, on peut lire, en petits caractères, la précision suivante : « Il est recommandé d'ajouter du sel régénérant et du liquide de rinçage Apta. » Cela me laisse perplexe. Vraiment tout en un, ces pastilles ? ♦

M.-F. B., par courriel

VÉHICULES ÉLECTRIQUES

Bornes de recharge et assurance

Dans mon immeuble, on nous incite à doter le parking de bornes de recharge électrique. La copropriété doit-elle souscrire une assurance spécifique à l'issue de ces travaux ? ♦

Ludovic D., Meaux (77)

LA RÉPONSE DE Q C

Le Code des assurances ne prévoit pas d'obligation d'assurer ce type d'équipement. Le syndicat des copropriétaires est cependant obligé de se couvrir contre les risques de responsabilité civile dont il doit répondre, c'est-à-dire s'agissant des dommages occasionnés à un copropriétaire ou à des tiers et provenant des parties communes (art. 18 de la loi du 10/07/1965). De plus, la loi impose à chaque propriétaire (occupant ou non) de s'assurer pour les cas où il provoquerait des dégâts à la copropriété ou à d'autres copropriétaires (art. 9-1 de la loi précitée). Il convient donc de relire les contrats. Vérifiez, d'une part, que les risques causés par les bornes de recharge y sont prévus, et, d'autre part, que ces dernières sont comprises dans les biens garantis. Enfin, quoi qu'il en soit, informez votre assureur de la présence de ces nouvelles installations.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

WWW.QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

E-COMMERCE

Des frais de retour à payer ?

Sur le site de ManoMano, j'ai acheté une télécommande Sedea. Comme elle ne fonctionnait pas avec mon téléviseur, je l'ai retournée. Elle coûtait 18,99 €, mais je n'ai été remboursé que de 10,99 €. Est-ce normal ? ♦

Patrick Brossier, Quimper (29)

LA RÉPONSE DE Q C

En cas d'achat en ligne, lorsqu'un client exerce son droit de rétractation, le professionnel est tenu de lui restituer la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison lorsqu'ils sont prévus (art. L. 221-24 du Code de la consommation). Par contre, il est possible que l'acheteur doive supporter ceux de retour du produit, si cela est précisé dans les conditions générales du vendeur (art. L. 221-23 du code précité). ManoMano indique que ces frais (étiquette prépayée, collecte du colis à domicile...)

peuvent être déduits du remboursement total dès lors qu'il est spécifié, à l'origine, qu'ils restent à la charge du consommateur. C'est toutefois au site de démontrer que vous étiez obligé de les assumer (art. 1353 du Code civil). À défaut, demandez le remboursement. Selon les conditions d'utilisation de la plateforme, cette opération est effectuée par ManoMano en accord avec le marchand du bien. Si jamais on vous oppose un refus, rapprochez-vous du médiateur de la Fédération du e-commerce (Fevad).

LIVRAISON DE COLIS

Sac de nœuds

Impossible de trouver un numéro non surtaxé si l'on veut joindre le transporteur TNT ! Récemment, j'ai refusé un colis qui contenait un article cassé. Mais, par la suite, j'ai reçu un e-mail m'informant qu'il m'avait été livré. Pour « rétablir la vérité », c'est un sac de nœuds inextricable. En plus, quand je compose le numéro indiqué, je tombe sur un automate. Insupportable ! ♦

Cécile Maury, par courriel



MICHEL SZLAZAK



LOGEMENT

DPE et interdiction de louer

Mon bailleur souhaite réaliser un diagnostic de performance énergétique (DPE) dans le bien que j'occupe. En cas de classement en F ou G, peut-il se prévaloir de l'interdiction de louer pour me mettre dehors ? ♦

Alain T., Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q C

Non. La performance énergétique du logement a été incluse récemment dans la liste des critères de décence. Mais cette exigence ne s'applique qu'aux contrats conclus depuis le 1^{er} janvier 2023 (art. 1 et 2 du décret n° 2021-19 du 11/01/2021). Le vôtre sera donc concerné lors de sa reconduction. Si votre bailleur veut vous donner congé, il doit vous l'adresser six mois avant l'échéance du bail et le justifier par sa décision soit de reprendre ou de vendre le bien, soit par un motif légitime et sérieux (art. 15 de la loi n° 89-462 du 06/07/1989), sous peine de nullité. Quand il invoque cette dernière cause, il est tenu d'apporter des preuves; par exemple, des travaux à effectuer qui nécessitent la libération des lieux (arrêt de la Cour de cassation, 3^e ch. civ. du 07/02/1996, n° 94-14.339). En cas de litige, c'est aux juges d'apprécier le bien-fondé du motif du congé.

Ça laisse sceptique

ASSAINISSEMENT

Tu vends ta maison, tu casques !

En 2021, j'ai chargé Suez de contrôler l'assainissement non collectif de ma maison. Cela m'a coûté 140 €. Comme je mets mon pavillon en vente, j'ai dû réitérer l'opération cette année, le certificat de conformité étant expiré. Mais cette fois, j'ai déboursé 540,99 €. Une différence justifiée par le fait que je vends mon logement. Or, le technicien s'est contenté d'effectuer un copier-coller du précédent rapport puisque je n'ai pas réalisé d'autres travaux. Il n'a même pas examiné la fosse septique que j'avais rendue accessible. Un surcoût de 400 € bien exagéré ! ♦

Daniel Pourty, Les Bordes (45)



FORÊTS

Ces usagers des sentiers pas toujours respectueux

Membre actif du Club Vosgien du pays de Dabo, je participe à l'entretien des sentiers forestiers, mais aussi à la construction de passerelles, d'abris, etc. Or, ces derniers sont souvent endommagés, voire détruits par des motocross ou, pire, par des cavaliers. Car quand un cheval emprunte un escalier constitué de rondins et de piquets, on doit tout refaire ! Sans parler des déchets abandonnés par les promeneurs. Près de chez moi, on en remplit tous les ans une grosse remorque. Comme vous le signalez dans votre article sur les forêts (QC n° 637), je comprends donc fort bien les propriétaires privés qui refusent l'accès à leurs bois. ♦

André Dorn, par courriel

BIODIVERSITÉ //////////////////////////////////

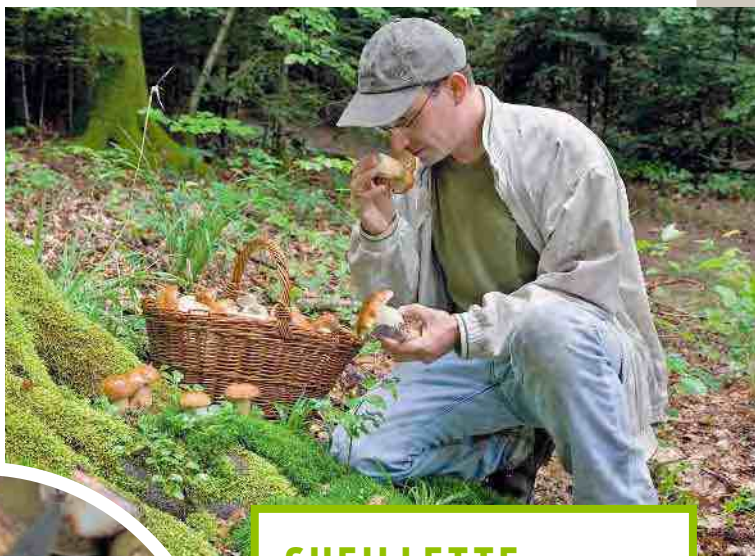
Les champignons aussi sont menacés

Les espèces fongiques sont, comme tous les organismes vivants, impactées par les activités humaines et le réchauffement climatique. Une première liste rouge vient de paraître.

1 Un constat inquiétant

Le Comité français de l'Union internationale pour la conservation de la nature (UICN), l'Office français de la biodiversité et le Muséum national d'histoire naturelle ont conjointement publié, en avril dernier, la première liste rouge des champignons qui pourraient disparaître dans l'Hexagone. Et le bilan qu'ils

dressent est alarmant : parmi 319 espèces de bolets, lactaires et tricholomes recensés, 12 sont menacées d'extinction et 16 autres, quasi menacées sur le territoire métropolitain. Mais cet état des lieux est largement sous-évalué, puisque sur les 9 300 espèces de champignons présentes sur notre sol, moins d'un tiers a été étudié.



2 Certains en danger critique

Ces champignons à chapeau sont rares, donc d'autant plus fragiles, et souvent localisés dans des endroits peu accessibles. C'est le cas du lactaire des saules réticulés et du lactaire jaune et lilas, tous deux en « *danger critique* » (dernière étape avant l'extinction totale).

Le premier pousse en montagne, le second, en forêt sur sols tourbeux. Le bolet rubis, observé dans les parcs et les bois périurbains, le bolet de plomb, qui s'épanouit dans les forêts anciennes de hêtres et de chênes, ou encore le tricholome brûlant, que l'on trouve dans celles de résineux de montagne, sont, eux, en « *danger* ».



CUEILLETTE Ne prenez pas de risques !

Chaque année, la période de cueillette des champignons s'accompagne de son lot d'intoxications. Avec la mondialisation des échanges, de nouvelles espèces s'implantent en France, et elles ne sont pas toutes comestibles. Ainsi, l'amanite vireuse, importée des États-Unis, ressemble à un rosé-des-prés, mais elle est mortelle. Donc, ne ramassez que celles que vous connaissez parfaitement. Méfiez-vous aussi des applis mobiles, leur méthode d'identification est approximative.

3 Les comestibles, pas encore concernés

Amateurs de girolles, de cèpes et de pleurotes, rassurez-vous ! Vous pourrez continuer à en manger – du moins pour le moment. « *Les champignons consommés sont des espèces fréquentes,* précise Hervé Cochard, président

de la Société mycologique de France. *Ils ne sont pas menacés, même s'ils vont se raréfier avec le changement climatique : les automnes deviennent moins propices à la pousse, car il y a plus de sécheresses à cette période.* »

4 L'humain responsable

C'est l'homme qui met en danger la fonge. La première grande menace ? « *La destruction des habitats par une exploitation forestière mal menée, comme les coupes rases ou l'implantation de nouvelles espèces d'arbres,* estime Florian Kirchner, chargé du programme espèces menacées au sein de l'UICN. *La deuxième est*

le réchauffement climatique rapide et brutal, les champignons n'ayant pas le temps de s'adapter. » Viennent ensuite les aménagements touristiques qui dévastent les milieux naturels et certaines pratiques agricoles, telles que la conversion de forêts en cultures ou l'épandage d'engrais et de fongicides.

PAIN //

Comment bien le choisir ?

Difficile de s'y retrouver parmi tous les pains vendus en boulangerie ou en dépôt. Cinq critères sont à prendre en compte pour ne pas se tromper.

ASPECT

Complet, de seigle, aux noix, multicéréale... Qu'il soit spécial ou classique, un bon pain est toujours beau, même s'il faut prendre en compte d'autres paramètres. La baguette arbore une jolie forme oblongue aux bouts pointus, signe d'un façonnage manuel, à l'opposé de sa version parallélépipédique qui, elle, est découpée à l'emporte-pièce. La croûte, d'une couleur dorée, n'est ni cloquée ni écaillée. Les grignes (rainures ou sillons dans la partie supérieure, là où le boulanger donne des coups de lame) doivent être ouvertes et non déchirées. Le dessous est plat et lisse, signe que la cuisson a été réalisée dans un four à sole de pierre réfractaire.

DENSITÉ

Il faut toujours soupeser le pain. Il doit y avoir un bon équilibre entre son poids et son volume. Plus il est dense, meilleur il sera. Un gros pain

trop léger révèle l'usage d'une farine très blanche, un pétrissage intense et l'abus d'enzymes et d'additifs. Des techniques qui font payer de l'air au prix fort.

CROÛTE

Elle est fine et croustillante. Quand on la presse entre les doigts, elle émet un léger craquement, c'est un gage de qualité et de fraîcheur.

MIE

Sa couleur n'est jamais blanche, mais crème avec des reflets nacrés, voire jaune pâle. Celle des pains multicéréales ou au levain tire sur le marron clair. La présence d'alvéoles irrégulières est un critère essentiel. Fuyez toute mie cotonneuse ou collante ! Bien que souple et moelleuse au toucher, sa texture doit offrir une certaine résistance en bouche lorsqu'on la mâche.



ARÔMES ET SAVEURS

Le pain est aussi riche en composés volatils que le vin. Au nez, sa croûte développe des arômes puissants de grillé, de caramel et, parfois, de noisette. Sa mie, elle, présente des saveurs complexes de céréales chaudes, avec des notes beurrées.

COMMERCE //

Ne pas confondre arrhes et acompte

Lors de la commande d'un produit ou d'un service, le professionnel peut demander au client de verser d'avance une somme d'argent. Encore doit-il qualifier son « statut juridique ». Arrhes ou acompte, un classique du droit de la consommation !

PRÉSUMPTION POUR LES ARRHES

La règle est fixée par l'article L. 214-1 du Code de la consommation : sauf indication contraire stipulée dans le contrat de vente conclu entre les parties, « les sommes versées d'avance sont des arrhes ». L'acheteur ou le vendeur ont, dès lors, le droit de revenir sur leur engagement. Mais dans ce cas, le premier perd le montant qu'il a laissé, quand le second, lui doit restituer la somme perçue « au double » (art. 1590 du Code civil).



BON À SAVOIR Cette règle du « double » joue aussi pour une transaction entre particuliers.

L'ACOMPTÉ ENGAGÉ

Quand la somme réclamée d'avance est un acompte, cela doit être explicitement indiqué. Son montant est librement fixé par le professionnel. À la différence des arrhes, l'acompte oblige davantage les signataires d'un contrat lié à l'achat d'une marchandise ou d'une prestation de service. Il s'agit en effet d'un premier règlement qui les contraint

à aller jusqu'au bout de l'opération. Par exemple, un client qui acquiert une voiture au prix de 20 000 € et verse au concessionnaire un acompte de 5 000 € sera obligé de s'acquitter des 15 000 € restants, même s'il ne souhaite plus l'auto. Si c'est le vendeur, il sera tenu de rendre au consommateur les 5 000 €. Ce dernier pourra demander l'exécution forcée du contrat et d'éventuels dommages et intérêts pour le préjudice subi.

QUAND IL Y A UN DOUTE

Lors d'une transaction, il est possible que « le statut » de l'avance versée ne soit pas bien qualifié, ou qu'il y ait un flou ou une incompréhension entre les deux parties. En cas de litige, et faute d'accord amiable, ce sera au juge de trancher. À charge pour lui de déterminer s'il s'agissait d'arrhes ou d'un acompte au regard des éléments qu'il aura en sa possession.

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



Les actions **nationales**

TER

Une qualité qui déraile encore et toujours

Si les TER (dont les conseils régionaux ont la charge) veulent devenir une alternative crédible à l'usage de la voiture, qui reste majoritaire dans les déplacements domicile-travail, ils doivent être ponctuels ! Or, une nouvelle étude de l'UFC-Que Choisir dénonce la persistance de leur manque de fiabilité dans l'Hexagone. En effet, en 2023, 9,6 % d'entre eux ont été déprogrammés ou annulés et 11 % sont arrivés à destination avec au moins cinq minutes de retard, ce qui classe la France parmi les mauvais élèves européens. Cela représente pas moins de deux annulations ou retards hebdomadaires pour un utilisateur quotidien. Ces données masquent par ailleurs les difficultés réellement rencontrées par les passagers dès lors qu'elles sont, notamment, insuffisamment fines : elles ne

tiennent pas compte des heures de pointe et se font par région et non par liaison. La réalité au sein d'un territoire est parfois bien contrastée. Par exemple, en Nouvelle-Aquitaine, le train Limoges-Brive affiche un taux de retard et d'annulation cumulé de 3,3 %, alors qu'il s'élève à 23,4 % pour

Les trains ne sont pas à l'heure !

la ligne Bayonne-Tarbes. La piètre qualité de ces transports s'explique en partie par des malus trop faibles en cas de perturbations, qui sont inférieures à 1 % de la subvention versée à l'opérateur régional. De même, les victimes de ces retards récurrents ne sont pas toujours dédommagées, et la grille varie d'un endroit à l'autre. Au vu des enjeux environnementaux et de pouvoir d'achat d'une offre de TER attractive et fiable, l'UFC-Que Choisir exhorte les pouvoirs publics à renforcer les incitations à la qualité pour les transporteurs et à prévoir, dans un cadre harmonisé, une indemnisation systématique de l'ensemble des usagers endurent ces désagréments. ♦



Un usager régulier du TER subit deux annulations ou retards par semaine.

P. GLEIZES/REA

NUTRI-SCORE

Gare aux mauvais élèves

Le Nutri-Score résume en une note (de A à E) les qualités nutritionnelles d'un aliment. L'indicateur nous permet de choisir des produits moins gras, moins salés et moins sucrés, et incite les fabricants à améliorer leur composition. Pourtant, aucun texte n'impose à ces derniers de le faire figurer sur les packagings. Depuis une révision de l'algorithme du Nutri-Score en novembre 2023, des denrées devraient être évaluées bien plus sévèrement qu'avant... « Devraient », car l'entrée en vigueur de sa dernière version, prévue en juin 2024 en France, a été suspendue à cause de la dissolution de l'Assemblée nationale. Ces règles étant connues, il était aisé d'anticiper leurs résultats. De fait, plusieurs aliments passeront de A à C, de B à D... Certains industriels, au lieu de modifier leurs recettes pour obtenir une bonne note avec le nouveau calcul, ont déjà fait disparaître le Nutri-Score des emballages. À l'instar de Bjorg, qui ne veut pas que ses laits végétaux arborent un mauvais score, mais aussi de Danone, qui n'accepte pas que ses yaourts à boire écopent d'un D ou d'un E. La volte-face de ces marques est inacceptable. D'une part, l'information claire et sincère au consommateur n'est pas respectée et celui-ci n'a pas d'autre choix que de la chercher ailleurs (par exemple, en utilisant notre appli mobile Quelproduit). D'autre part, l'effet bénéfique de cet étiquetage est remis en cause, puisqu'il n'a aucun caractère obligatoire. Il devient donc urgent de contraindre les groupes agroalimentaires à afficher le Nutri-Score, si on ne veut pas que les mauvais élèves continuent à nous cacher leurs notes... ♦



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



MALBOUFFE

Il faut réguler le marketing alimentaire

Après les premières alertes lancées par l'UFC-Que Choisir il y a 20 ans, un certain nombre d'enseignes de la grande distribution s'étaient engagées, en 2008, à retirer les friandises près des caisses afin d'éviter toute contrainte réglementaire. Mais force est de constater qu'une quinzaine d'années plus tard, elles n'ont pas tenu longtemps leurs promesses. Pour preuve, les résultats accablants de l'enquête qu'ont réalisée, en mai dernier, les bénévoles de nos associations locales, qui se sont rendus dans plus de 600 points de vente à travers toute la France (61 départements). Le bilan ? Dans 86 % des grandes surfaces visitées – et ce sans différences significatives entre les chaînes –, bonbons, chewing-gums et chocolats ont fait leur grand retour devant les caisses. Pire, dans plus d'un supermarché sur deux (51 %), les présentoirs proposent des sucreries spécifiquement destinées aux enfants (Kinder, Carambar, Malabar...).

Retour des bonbons près des caisses

Loin de se limiter aux caisses, les distributeurs recourent à une large variété d'outils marketing partout dans le magasin : mise en avant en tête de gondole, palettes placées au milieu des allées, présentoirs avec utilisation de mascottes (ourson) ou de jeux (panier de basket) pour attirer l'attention des plus jeunes, ou encore réductions promotionnelles sous la forme de grandes affiches ou de stop-rayons... Étant donné que Carrefour, Intermarché, Lidl, E.Leclerc et consorts sont incapables de s'autoréguler, et au vu de l'enjeu sanitaire majeur que constitue la lutte contre le surpoids et l'obésité – comme le rappellent l'Organisation mondiale de la santé et la Cour des comptes –, l'UFC-Que Choisir presse l'exécutif d'interdire par la loi la promotion des aliments les plus déséquilibrés. Et, dans cette attente, elle enjoint aux distributeurs de cesser sans délai ce marketing alimentaire irresponsable. ♦

E-COMMERCE

Bruxelles réagit à notre plainte contre Temu

En mai dernier, l'UFC-Que Choisir et 16 de ses homologues du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc) ont déposé une plainte contre le site d'e-commerce chinois Temu. Ce que nous lui reprochons ? Plusieurs violations du règlement européen protégeant les clients, le *Digital Services Act* (DSA) : identité des marchands non précisée, manque de clarté des systèmes de recommandation, non-protection des mineurs, etc. Réagissant à notre action, la Commission européenne a adressé à Temu, cet été, une demande d'information. La plateforme doit détailler les mesures prises pour se conformer au DSA, notamment en matière de signalement de produits illicites, de protection des mineurs, de transparence des systèmes de recommandation et de traçabilité des vendeurs. Elle doit aussi s'expliquer sur la conception de ses interfaces, qui usent de techniques de manipulation (ou *dark patterns*) pour pousser à l'achat. Cette enquête pourra donner lieu à l'ouverture d'une procédure formelle, voire à des sanctions si les réponses fournies sont insatisfaisantes. À suivre. ♦



FIOUL

Nous continuons les achats groupés

Déterminée à alléger les factures d'énergie des Français, la SAS Que Choisir poursuit les achats groupés de fioul, une énergie que de nombreux ménages restent obligés d'utiliser pour se chauffer. Ces achats ont lieu tous les 15 jours, un vendredi sur deux. L'inscription est gratuite et sans engagement. En cas de commande, une participation aux frais d'organisation de 5 € est demandée aux consommateurs. Renseignements sur Choisirsonfioul.fr. ♦

— Par ARNAUD DE BLAUWE



J.-C. TARDIVON/MAXPPP

HÔPITAUX ET CLINIQUES

Une commission des usagers

Tous les établissements hospitaliers, qu'ils soient privés ou publics, sont obligés de mettre en place une commission des usagers (CDU), dont les représentants sont nommés par les Agences régionales de santé (ARS). L'UFC-Que Choisir est présente dans plusieurs CDU. La liste et les coordonnées de ces représentants doivent être affichées à l'entrée des hôpitaux et des cliniques. Dans son bulletin trimestriel *Voir & savoir* de juin dernier, l'association locale (AL) de Côte-d'Or décrit le rôle dévolu à ces commissions, dont les membres suivent une formation dispensée par l'ARS et sanctionnée par un certificat d'aptitude. Elles sont tenues de veiller à la « *bonne expression des attentes et besoins des usagers, de participer à la définition de la politique de santé au niveau de l'instance et du territoire et de défendre les principes de la démocratie en santé* ». En cas d'hospitalisation, « *si vous, ou votre entourage, constatez un manque dans la prise en charge – au quotidien, notamment – et si vous n'êtes pas écouté par l'équipe médicale, n'hésitez pas à saisir la commission des usagers pour faire respecter vos droits* », rappelle ainsi l'AL. Message transmis ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DE CÔTE-D'OR (21)

LITIGES RÉSOLUS

Des milliers de litiges sont traités chaque année par les associations locales UFC-Que Choisir.

DISTRIBUTION EAU

20 ans d'arriérés exigés

Monsieur et madame G. ont fait construire leur maison il y a 20 ans ; c'est la Saur qui leur distribue l'eau potable. Un matin, une employée de la société les contacte et leur annonce qu'ils n'ont jamais signé de contrat. À la suite de cet appel, ils régularisent. Mais quelques mois plus tard, ils reçoivent un courrier signalant une consommation anormalement excessive sur les trois dernières années, environ 3500 m³. L'étonnement des époux G. est d'autant plus grand que leur quantité moyenne utilisée s'élèverait à 200 m³ par an. Finalement, l'explication donnée est plutôt curieuse : les 3500 m³ évoqués correspondraient au volume enregistré par le compteur depuis... leur installation dans le pavillon. Les G. se tournent alors vers l'association locale (AL) de Nantes. Certes, ils auraient dû souscrire un contrat. Mais, de son côté, la Saur avait à effectuer des relevés réguliers ; ce qui n'a pas été le cas. L'AL estime

par ailleurs que « *cette surconsommation semble surtout corriger des facturations omises, et que l'on peut donc y voir un détournement manifeste de la procédure relative aux fuites après compteur d'eau* ». Cette dernière est encadrée par l'article L. 2224-12-4 III bis du Code des collectivités territoriales, qui prévoit une obligation d'informer l'abonné dès que le gestionnaire du réseau constate une augmentation inhabituelle de sa consommation. L'AL enjoint donc à la Saur de rectifier cette facturation litigieuse. Tout en précisant qu'elle ne peut que comptabiliser les sommes des périodes non prescrites. La Saur accepte : les G. ne lui verseront que 530 €, correspondant à leur consommation moyenne des deux années avant la signature du contrat, au lieu des 5600 € réclamés en premier lieu. « *Un compromis très acceptable* », juge l'AL. ♦

Obligation d'informer l'abonné

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)



R. BEURRIER/REA : FOTOGRAMMA/ROPI-REA



Une régularisation ne peut concerner que les périodes non prescrites.

SNCF T'as quel âge ?

À la gare de Mulhouse (68), Claude V. n'a pas pu acheter son billet de TER au guichet. La raison ? Soucieux de la protection de ses données personnelles, il a refusé d'indiquer sa date de naissance que l'agent SNCF lui réclamait. Une position qu'il estimait d'autant plus légitime que le titre de transport qu'il comptait payer n'était pas nominatif et que, lorsqu'on le prend sur les automates, cette information n'est pas exigée. De retour à Colombes (92), où il vit, Claude contacte l'association locale (AL) UFC-Que Choisir des Hauts-de-Seine Nord. Celle-ci écrit à la SNCF et s'interroge. L'entreprise ferroviaire « est-elle en règle vis-à-vis du RGPD (le règlement européen sur

la protection des données personnelles) » ? L'AL précise que son adhérent s'est « dit victime d'un préjudice moral du fait de cette situation qu'il a ressentie comme humiliante, sans parler de l'impossibilité d'obtenir un billet ». De plus, elle note que, d'un point de vue juridique, il s'agit peut-être d'un refus de vente. Cette lettre reçoit une réponse de la direction TER Grand Est. « Consciente de la nécessité de respecter la volonté des clients de ne pas communiquer leurs données personnelles conformément au RGPD, affirme-t-elle, SNCF Voyageurs a, depuis, fait modifier son logiciel de vente afin de se conformer au choix des clients [...]. Par ailleurs, une action de sensibilisation a été menée auprès de notre personnel en gare



J.-M. LEIGNY/ANDIA

pour que cette situation ne se reproduise plus. » Enfin, l'entreprise ferroviaire invite Claude à se rapprocher du service client en vue d'avoir une compensation. ♦

**UFC-QUE CHOISIR
DES HAUTS-DE-SEINE NORD (92)**

VISIOPHONE

Somfy ne voulait rien voir

Fin 2023, monsieur C. achète un visio-
phone de marque Somfy dans un magasin de bricolage. Une fois rentré chez lui, il se rend compte que l'appareil ne fonctionne pas. Retour sur le lieu d'achat. Le vendeur le dirige vers Somfy. Le produit est échangé. Mais celui qui lui est remis ne marche pas plus que le premier ! Cette fois-ci, le fabricant refuse la prise en charge. Monsieur C. se rend alors à l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire pour trouver une solution. Elle exige que le consommateur soit remboursé, comme le permet la garantie légale de conformité, qui court sur deux ans. Bonne pioche : le client est invité à se rendre en boutique pour restituer le visio-
phone défectueux et en obtenir le remboursement, soit 329 €. ♦



FIBRE OPTIQUE Ligne écrasée

C'est un classique des plaintes reçues par l'UFC-Que Choisir. Après un changement d'opérateur, monsieur D. n'accède plus ni à Internet ni à la télévision. Ennuyeux, car il a besoin de se connecter à la fibre pour son travail. Free, son nouveau fournisseur d'accès, lui envoie un technicien. Qui l'informe que ces dérangements sont dus à un écrasement de sa ligne à la « suite de la connexion d'un nouveau propriétaire dans le même secteur ». Une réponse qui ne satisfait pas le consommateur, d'autant que le problème persiste. Ses relances auprès de l'opérateur

restant vaines, il demande à sa banque de suspendre le prélèvement lié au premier mois d'abonnement. Mais Free insiste : monsieur D. doit régler les 39,99 € correspondants ! C'est l'impasse. Ce dernier se rapproche alors de l'UFC-Que Choisir d'Orléans. Elle somme Free de cesser toute mise en demeure de paiement et sollicite un geste commercial. Démarche couronnée de succès : l'opérateur verse à son client 106,59 € en guise d'indemnisation. ♦

UFC-QUE CHOISIR D'ORLÉANS (45)

**Free
fait un
geste**

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](https://quechoisir.org), onglet « Nos combats »).



UFC-QUE CHOISIR DE SAÔNE-ET-LOIRE (71)

Requiem pour un Caddie

L'été dernier, la célèbre marque de chariots de supermarché a été liquidée.

La fin d'une aventure industrielle et la chute d'un symbole.

— Par **ELSA CASALEGNO**

Ca ne roule plus pour Caddie. En juillet, le fabricant des célèbres chariots a définitivement fermé ses portes. Avec lui, c'est tout un symbole qui disparaît. «Caddie a accompagné le développement de la distribution moderne, indique Thierry Desouches, porte-parole de Système U. Un supermarché, un Caddie et un parking: on a là les trois ingrédients principaux de la grande distribution.» Sans Caddie, point de distributeur, donc. Et point de consommation de masse. Cet objet a en effet modifié notre façon d'acheter. Trouver tous les articles du quotidien dans un seul lieu, avec un seul passage en caisse et, si possible, une seule fois par semaine, c'est devenu facile grâce à ce panier géant sur roulettes qu'on pousse jusqu'au coffre de la voiture. Certes, le Caddie a évolué avec son temps. Il a grandi. On lui a ajouté un siège pour enfant, et l'acier galvanisé a parfois été remplacé par du

**Le supermarché
n'est plus
le temple de la
consommation**

vulgaire plastique (moins cher et plus léger), mais il reste toujours à la disposition des consommateurs. Hypermarché ou supérette, chaque point de vente dispose de ses propres chariots, que les clients remplissent au gré de leurs besoins.

Le Caddie est un reflet de nos vies – et de nos moyens. Qu'il déborde ou qu'il soit à moitié vide, s'y côtoient le pire de la *junk food* et des articles bios et équitables. Des produits premiers prix alternent avec des aliments sous signes de qualité (AOC, IGP...), et des plats préparés trop salés et des biscuits trop sucrés concurren-

cent les fruits et légumes frais. En jaugant les contenus des chariots, on peut s'amuser à deviner la catégorie socioprofessionnelle du client, son âge, s'il a des enfants, un chien... voire pronostiquer pour qui il vote!

Le Caddie est parfois un discret pense-bête.

En patientant à la caisse, qui n'a jamais jeté un œil sur les courses des autres clients, pour se souvenir tout à coup d'avoir oublié de prendre

le lait, le beurre ou la lessive qui s'amoncellent dans les chariots à côté de soi?

Le Caddie est aussi un jeu, bien sûr! Rappelez-vous votre jubilation, enfant, quand venait votre tour de pousser le chariot, vous donnant l'occasion de vous percher sur sa barre transversale pour rouler à fond de train dans les allées du magasin. Aujourd'hui encore, pointe parfois l'envie folle de recommencer, même si la raison l'emporte... en général.

Le Caddie peut se voir offrir une deuxième vie. Certains chariots ont été recyclés en grilles de barbecue, en clapiers à lapin ou encore en poulaillers!

Caddie, enfin, est un nom propre. La marque a été déposée en 1959 par l'entreprise alsacienne Ateliers réunis Caddie (en référence à la personne qui, au golf, porte le sac du joueur), et gare à qui oubliait la majuscule! Longtemps monopolistique, au point que le terme «caddie» est entré dans le langage courant pour désigner le chariot de supermarché puis le cabas à roulettes de courses, l'entreprise cède peu à peu du terrain à la concurrence à partir des années 1990. Plusieurs redressements depuis 2012, puis le couperet tombe le 16 juillet 2024: Caddie est placée en liquidation judiciaire par le tribunal de Saverne (Bas-Rhin). Un signe des temps? «Le supermarché a perdu son attractivité, constate Thierry Desouches. Dans les années 1980, on donnait accès à des produits qui n'étaient pas disponibles auparavant. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. La grande distribution s'est banalisée et l'époque a changé. Le besoin primaire de satisfaction est comblé, et on est sorti de l'euphorie.» Cette chute d'un symbole, Caddie, est peut-être aussi celle d'une idole, la société de consommation triomphante. ♦



MIGALLI/LAIF-REA

QUE CHOISIR

QUE CHOISIR



N° 635

QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT



Nº 173

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 138

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 193

Pour conserver tous vos numéros



11.50 €

La reliure QUE CHOISIR SANTÉ

Pour commander

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

QUE CHOISIR

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

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

QUE CHOISIR

Nº 635 <input type="checkbox"/>	Nº 636 <input type="checkbox"/>	5 €		
Nº 637 <input type="checkbox"/>	Nº 638 <input type="checkbox"/>	5 €		

QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT

Nº 173 <input type="checkbox"/>	Nº 174 <input type="checkbox"/>	5,20 €		
Nº 175 <input type="checkbox"/>	Nº 176 <input type="checkbox"/>	5,20 €		

QUE CHOISIR PRATIQUE

N°138 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N°139 <input type="checkbox"/> N°140 <input type="checkbox"/> N°141 <input type="checkbox"/>	7,30 €		

QUE CHOISIR SANTÉ

Nº193 <input type="checkbox"/>	Nº194 <input type="checkbox"/>	4,20 €		
Nº195 <input type="checkbox"/>	Nº196 <input type="checkbox"/>	4,20 €		

LES RELIURES

Reliure <i>Que Choisir</i>	12 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>	11,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

☐ M. ☐ M^{me}

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal | | | | | Localité _____

Je joins mon règlement

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

Nº | | | | | | | | | | | | |

Date de validité

--	--	--	--

 Signature _____

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

LES FORFAITS MOBILES LES MOINS CHERS



Allégez votre facture téléphonique !

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

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

[Ufcqc.link/forfaitmobile639](https://ufcqc.link/forfaitmobile639)



UNION FÉDÉRALE
DES CONSOMMATEURS
- QUE CHOISIR

**Un
service
gratuit**

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

