

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO QC

- ORDINATEURS PORTABLES
- BOUILLOIRES ÉLECTRIQUES
- ASPIRATEURS ROBOTS

Truites ou saumons ?



Difficile de trancher

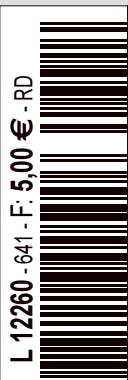
Mauvais DPE
Ils plombent le marché



Champagnes



Nos meilleures bouteilles





POUR UNE CONSOMMATION RESPONSABLE ACCESSIBLE À TOUS

Nos combats sont d'abord les vôtres

L'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir est la première association de consommateurs de France, **100 % indépendante** depuis sa création en 1951.

Nos missions : vous informer, vous conseiller et vous défendre.

À cette fin, nos experts – journalistes, économistes, ingénieurs – vous aident à choisir de façon éclairée. Nos juristes saisissent les autorités compétentes pour faire respecter vos droits, sanctionner les agissements illicites et obtenir l'indemnisation des consommateurs lésés. Nos lobbyistes exercent une pression au niveau national et européen pour **que la législation** et les fabricants évoluent.

Quant à nos **4 100 bénévoles**, ils sont à votre service dans les 135 associations locales UFC-Que Choisir, réparties dans tout le territoire, et s'engagent dans la **défense individuelle et collective des consommateurs**.



Votre financement est le garant de notre indépendance

Votre contribution financière est un soutien essentiel à notre association, qui **n'accepte aucune subvention du monde économique**. Cela nous permet de **financer librement nos combats, nos informations**, loin des lobbies et des pressions politiques.

Vous pouvez contribuer en adhérant auprès de nos associations locales, en vous abonnant à nos médias ou en faisant un don sur [Consolidons.org](#) pour soutenir nos actions d'intérêt général.



Rejoignez notre mouvement de défense des consommateurs sur [Quechoisir.org](#)

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



UFC-QUECHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
0143485548.

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 Blaive (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 Martin, Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdelles, Gaëlle Desportes, Leslie George (QC en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puviland • **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 Lammann, Inès Schneider-Blanlard • **Documentation :** Frédérique Vidal (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro :** Boris Cassel, Nathalie Coulon-Guillevin, Rosine Maiolo, Arnaud Murati **QUE CHOISIR** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éri Bonneff (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Sélima Redadj, Gabrielle Théry, Domitile Vey **OBERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (**directeur**), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, 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 Ghozlan (**directeur**) • **Informatic :** Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Andy Griffit, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (**responsable**), Sarah Bouzefla, Franck Delhomel **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol (**directrice**), Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarihn, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (**directrice**), Murielle Baily, Christina Bamba, Magali Berthe, Lucas Bilton, Clémantine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Rayane Karam, Ruth Kinouni, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Emmanuelle Pozza, Samir Victor • **Service abonnements :** Que Choisir, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél.: 0155567109 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € • **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Présidente :** Marie-Amandine Stévenin • **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Arnaud Lajugie • **Trésorier :** Jean-Pierre Jokiel • **Trésorier adjoint :** Marina Se-call-Bersinger • **Secrétaire :** Ludivine Payraud • **Conseil d'administration :** Anne-Marie Abinal-Longo, Christian Baily, Philippe Balbastre, Michel Debialis, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermite, Anne Morin, Michel Namy; et pour le personnel, Arnaud de Blaive, Patricia Lorineau **ACTION POLITIQUE** • Cédric Musso (**directeur**) • **Etudes et Lobby :** Antoine Autier (**responsable**), Olivier Andrault, Théâtre Brigand, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher • **Juridique :** Magali Buttard (**responsable**), Brune Blanc-Durand, Gwenaelle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldana • **Relations associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cléo Leyrat, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépot légal n°144. Commission paritaire n°0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collé en 4^e de couverture sur une partie du tirage et un encart abonnement Que Choisir Santé. 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.



SOMMAIRE

N° 641 – DÉCEMBRE 2024

10

DPE erronés
Des litiges qui explosent

ZONE ROUGE



ALERTE



24

Fraudes
Le fléau des faux banquiers

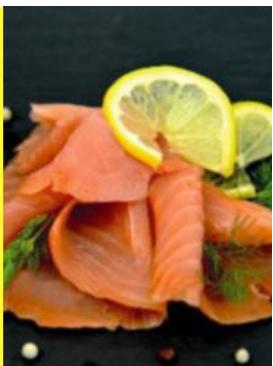
28

Champagnes
Coup de pied dans l'AOC

LABO QC



LABO QC



34

Saumons et truites fumées
Entre les deux, de subtiles nuances

INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4

ZONE ROUGE

DPE erronés • Des litiges qui explosent

10

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Vol de véhicule • Voiture retrouvée, galère décuplée

16

ALERTE

Envoi de colis • Les concurrents de La Poste mettent le paquet

18

Kits solaires • Oscaro Power fait beaucoup de clients mécontents

21

Crèches • Un système à bout de souffle

22

Fraudes • Le fléau des faux banquiers

24

LABO QC

Champagnes • Coup de pied dans l'AOC

28

Saumons et truites fumées • Entre les deux, de subtiles nuances

34

Ordinateurs portables de 15,6 à 16 pouces

38

▪ Pas de mauvais choix

40

Aspirateurs robots • Aspirer, c'est pas gagné

42

Bouilloires électriques • Ne dépensez pas trop !

45

Testé ailleurs

DÉCRYPTAGE

Boissons fermentées • La première gorgée de... microbes

46

Baromètre des arnaques • Les fraudes ne diminuent pas

49

Train • Vous prendrez bien votre temps...

50

Applis antigaspi • Que valent-elles ?

52

Assurance auto • Pourquoi vous allez payer plus

54

Congé de proche aidant • Le champ de l'allocation s'étend

55

FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

56

TOUT S'EXPLIQUE

Médicaments • Rapportés en pharmacie, que deviennent-ils ?

60

Sécurité des produits • De nouvelles obligations

61

Numéro d'urgence • Le 112, comment ça marche ?

61

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION

Le billet de Marie-Armandine Stévenin et les actions nationales

62

Les associations locales et leurs actions

64

GUERRE DU CALENDOS

La bataille de Normandie

66

Le numéro 640 de *Que Choisir* a été tiré à 440 000 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
ALEXIS LECOMTE; MARTA NASCIMENTO/REA;
POSINOTE/ADOBESTOCK

Pouvoir d'achat et arnaques

On n'en a pas fini avec le pouvoir d'achat! Certes, l'inflation, qui a ralenti, l'a un peu relégué au second plan. Le coût de la vie reste toutefois une des préoccupations majeures des Français. Voilà ce qui ressort d'un sondage réalisé, courant octobre, par l'Observatoire de la consommation (ODLC) de l'UFC-Que Choisir auprès d'un échantillon représentatif (lire p. 8). À peine 35 % des personnes interrogées affirment consommer à nouveau normalement depuis que les prix n'exploseront plus, ou presque. Fin septembre, l'inflation sur un an était redescendue à 1,1%, une première depuis 2020. Mais il est illusoire de croire qu'on reviendra aux tarifs d'avant. N'oublions pas les fortes hausses de l'été 2021. Un exemple, un seul : il y a quelques mois, une plaquette de beurre coûtait 2 €. Désormais, il faut débourser 3,50 €. Et comme, entre-temps, 82 % des participants à notre enquête n'ont pas vu leurs revenus revalorisés, l'heure est aux arbitrages. En matière alimentaire, ils privilient les marques de distributeurs et renoncent à certaines dépenses trop onéreuses ou non essentielles. Concernant les autres secteurs, ils sacrifient loisirs, gros équipements et voiture. Cependant, le pouvoir d'achat n'est pas l'unique source d'angoisse de nos concitoyens. Les fraudes dont ils

pourraient être victimes en constituent une autre. Comme chaque année en décembre, l'ODLC, toujours lui, publie son traditionnel baromètre des arnaques (lire p. 49). Et elles demeurent massives : 15 % des sondés déclarent en avoir subi une. Un chiffre stable par rapport à 2023, mais tout de même ! Les fraudes bancaires figurent parmi les principales et elles sont bien difficiles à éradiquer. Quand un réseau est enfin démantelé (lire p. 24), trop d'escrocs poursuivent leurs méfaits sans être inquiétés. De l'aveu des forces de l'ordre et de la justice, les investigations sont rares car peu motivantes, chronophages et gourmandes tant en moyens humains que techniques. ♦

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



Les vendeurs doivent récupérer votre ancien matériel.

REPRISE D'ÉQUIPEMENTS

Le « un pour zéro »

La loi antigaspillage pour une économie circulaire (Agec) de 2020 oblige les vendeurs à reprendre les anciens produits des consommateurs, que ces derniers en achètent ou non un neuf. De nombreux articles y sont soumis : meubles, appareils électriques et électroniques, jouets, batteries, ou encore articles de bricolage et de jardin. Les distributeurs ont deux obligations. Premièrement, ils doivent récupérer gratuitement le bien usagé d'un client qui en achète un similaire. C'est le « un pour un ». L'échange se fait en boutique ou sur le lieu de livraison sous certaines conditions. Ainsi, pour le mobilier, les jouets, les

de produits : 400 m² au minimum pour les équipements électriques et électroniques, les jouets, les articles de sport, de loisir, de bricolage et de jardin ; au moins 200 m² pour les contenus et contenants de produits chimiques ; 250 m² pour les pneus ; 1000 m² pour les meubles et produits ou matériaux de construction du bâtiment. Les équipements collectés sont ensuite transmis aux éco-organismes ou aux systèmes individuels chargés de leur fin de vie.

Beaucoup de mauvais élèves

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a publié, début octobre, les résultats d'une enquête qu'elle a menée entre 2022 et 2023 auprès de 780 enseignes, magasins ou sites internet. Elle relève une méconnaissance, de la part des professionnels, du dispositif « un pour zéro ». Le « un pour un » est mieux connu par les enseignes physiques, moins par les plateformes d'e-commerce. In fine, elle a délivré 284 avertissements, 129 injonctions et 10 procès-verbaux pénaux, soulignant en premier lieu un non-respect de l'obligation d'information, la loi disposant que « l'utilisateur final est informé dans le lieu de vente des conditions de reprise mises à sa disposition de manière visible, lisible et facilement accessible, et avant que la vente ne soit conclue ». Les contrôles de la DGCCRF se poursuivent cette année afin de vérifier les mises en conformité. ♦



A. LECOMTE

ALIMENTATION

Actimel triple action : paroles, paroles...

« *Soutient ton système immunitaire* », « *propriétés antioxydantes* », « *contribue à réduire la fatigue* », « *20 milliards de bactéries L. casei* », dont l'ingestion quotidienne « *pourrait diminuer le risque de maladies infectieuses communes* »... les promesses du nouvel Actimel, de Danone, sont impressionnantes. Mais elles doivent être sérieusement relativisées. Concernant le *L. casei*, un grand nombre de travaux qui suggèrent son intérêt pour la santé sont financés par l'entreprise et menés sur des animaux ou dans des tubes à essai. Seules neuf études sur des personnes ont été recensées, en 2020, par une revue de la littérature scientifique. Un « *nombre limité* », selon ses auteurs, qui jugeaient la majorité d'entre elles de « *faible qualité* ». Pis, si un bénéfice existe, il n'est pas sûr qu'il soit dû au *L. casei*, car dans ces expériences, l'Actimel n'était jamais comparé à un yaourt à boire classique, uniquement à un lait non fermenté. Les éventuels effets pourraient donc être produits, non par ce « *ferment actif* » mais par les bactéries naturellement présentes dans n'importe quel yaourt. Quant au

**Surtout
le plein de
calories**

magnésium et aux vitamines C et D, certes, ils sont essentiels à l'organisme. Toutefois, « *un régime équilibré et varié permet de couvrir ses besoins* », pointe Aymeric Dopter, chef de l'unité d'évaluation des risques liés à la nutrition à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses), qui ajoute qu'« *en cas de doute, mieux vaut consulter un professionnel de santé que de se complémer sans savoir* ». Un conseil particulièrement pertinent dans le cas de l'Actimel triple action, qui est très sucré et contient près de deux fois plus de calories que le Coca-Cola et de nombreux ingrédients indésirables (oligofructose, dextrose, amidon modifié...). ◆



DÉSERTS MÉDICAUX

Une très légère amélioration

Publié récemment par l'Ordre des médecins, l'atlas de la démographie révèle une légère embellie sur le front des effectifs : le nombre de praticiens en activité régulière a progressé, en 2023, de 0,8 %, soit 1 672 de plus par rapport à 2022. Hélas, c'est au bénéfice des spécialistes, car le nombre de généralistes, qui manquent tant sur le terrain, lui, chute. De plus, les régions périphériques, où vivent les populations les plus âgées, continuent à subir la désertification et le vieillissement de leurs médecins. Parmi les rares bonnes nouvelles, notons la baisse de l'âge moyen et la hausse de la part des moins de 40 ans, qui atteint presque la moitié du total. Les plus jeunes étant aussi plus intéressés par le salariat, celui-ci accapare désormais l'essentiel des troupes. Il regroupe, en comptant les médecins hospitaliers, 48,7 % du total, passant ainsi devant l'activité libérale. Sans surprise, la profession poursuit sa féminisation : presque 52 % des toubibs en activité régulière sont des femmes.

PIRATAGE DE FREE

Gare aux tentatives de phishing

Vous êtes client de Free ? Il y a de fortes chances pour que vos données aient été récupérées par des pirates. De nombreux abonnés ont reçu de l'opérateur un message les alertant du fait que leurs nom, prénom, adresses e-mail et postale, numéro de téléphone, voire données bancaires, ont été dérobés. Quelque 19 millions de clients et 5 millions d'IBAN seraient concernés, ce qui constitue l'une des plus grandes fuites jamais subies en France. Le risque le plus grand est que ces données soient utilisées pour des arnaques. Si vous faites

partie des victimes, attention aux messages ou appels émanant de Free ou de conseillers bancaires. Il pourrait s'agir de tentatives de phishing, destinées à subtiliser des informations encore plus sensibles. Surveillez aussi votre compte bancaire et faites opposition si besoin. Jetez également un œil à la liste des créanciers autorisés (sur l'espace en ligne de votre banque) et méfiez-vous de toute demande de mise à jour de mandat de prélèvement. Enfin, si vous recevez des courriers à propos d'opérations que vous n'avez pas réalisées, il est possible que



vous soyez victime d'usurpation d'identité. L'enquête est en cours. La responsabilité de Free pourrait être engagée, s'il s'avérait notamment que l'opérateur n'a pas pris les mesures suffisantes pour protéger les données de ses clients. Le service juridique de l'UFC-Que Choisir, lui aussi, s'intéresse à cette affaire. ◆

MÉDICAMENTS

Prescriptions à motiver

Tout est bon pour faire des économies ! En pleine discussion sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2025, le gouvernement a publié, fin octobre, un décret qui crée une nouvelle catégorie de médicaments, dits « à fort enjeu de santé publique », dont la prescription devra être justifiée de la part du médecin. Il s'agit de vérifier qu'elle correspond aux indications thérapeutiques établies par la Haute autorité de santé (HAS), et d'éviter, in fine, le mésusage. La liste des produits concernés n'est pas encore publiée au moment où nous écrivons, mais les analogues du GLP-1, c'est-à-dire les antidiabétiques Trulicity (dulaglutide) et Ozempic (sémaglutide), semblent clairement dans le viseur des pouvoirs publics. Détournez de leur vocation, donnés dans le but de perdre du poids et non de traiter un diabète, ils nécessitent un recadrage en

Nouveau serrage de vis

raison de leur coût et de tensions d'approvisionnement régulières (sémaglutide). Concrètement, pour l'ensemble des médicaments qui seront désignés comme à « fort enjeu de santé publique », non seulement les médecins seront obligés de motiver leur ordonnance en renseignant certains éléments, mais les officines seront aussi tenues de contrôler sa conformité. Si ces informations manquent, il faudra retourner voir le praticien ou régler le produit. Dans l'hypothèse où le pharmacien juge la prescription recevable, il sera tenu, une fois la délivrance réalisée, de communiquer la justification à l'Assurance maladie. ♦



DATES LIMITES

Un report pour moins gaspiller

Environ 10 % du gaspillage alimentaire vient des produits à date limite dépassée que l'on jette. Pourtant, ils sont souvent consommables (lire aussi p. 52). Carrefour a tiré le bilan de l'opération qu'il mène depuis 2018 sur des centaines de denrées pour réviser les dates limites de consommation (DLC) des produits frais (« à consommer jusqu'au ») et les dates de durabilité minimales (« à consommer de préférence avant le », DDM). Le dépassement de la DDM n'entraîne jamais de risque sanitaire, tout au plus une baisse de la qualité gustative. Le groupe l'a supprimée sur les aliments se conservant sans limite de temps et pour lesquels

cette absence est autorisée : sel, sucre, vinaigre, etc. Il a aussi demandé à la Commission européenne d'étendre cette possibilité aux riz, pâtes, lentilles, miel... qui ne se dégradent pas non plus. Sur ce type de denrées, les dates ont été repoussées de six mois à un an. Même au rayon frais, des sursis ont été accordés : 10, 20 ou 30 jours, respectivement pour l'emmental, les lardons et le beurre ou le lait UHT, par exemple. Il faut dire que les dates limites ne sont pas guidées que par des considérations sanitaires. Les impératifs commerciaux pèsent lourd.

Nous avions montré par le passé que plusieurs jours, voire des semaines après, les produits analysés gardaient leur fraîcheur. ♦



LIVRAISON

Amazon déraille

Récemment, Amazon a annoncé qu'il étendait à quatre nouvelles villes françaises son service de livraison le soir même. À cette occasion, le site de vente en ligne « dévoile » certains des produits les plus populaires expédiés par ce biais : stylos-feutres, séche-cheveux ou nouilles instantanées. Aucun de ces articles ne semble relever d'un besoin urgent, et encore moins de ce service express proposé en zone urbaine où supermarchés et supérettes restent accessibles et ouverts tard. D'ailleurs le « record » que met en avant Amazon est la livraison d'un shampoing en région parisienne, commandé à 13 h 05 et réceptionné 227 minutes plus tard. Loin de répondre à une nécessité, cette prestation entretient simplement l'illusion de l'importance de l'achat.

IMPLANTS DENTAIRES

Bientôt remboursés ?

La Haute autorité de santé (HAS) vient de se prononcer en faveur de la prise en charge par l'Assurance maladie des implants dentaires, qu'il s'agisse d'une seule dent manquante ou d'un édentement complet. Elle publie aussi des recommandations destinées aux chirurgiens-dentistes, chirurgiens oraux et médecins spécialisés en chirurgie maxillofaciale et stomatologie, qui posent ces dispositifs. Trois étapes sont détaillées : pré-thérapeutique, thérapeutique et post-thérapeutique, où non seulement tous les actes doivent répondre à des standards de sécurité et de qualité optimaux, mais où il faut que l'information des patients soit garantie et leur consentement, éclairé. L'objectif ? Jalonner le parcours de soins et éviter que l'éventuelle décision de remboursement des implants ne s'accompagne d'une explosion des dérives de la part de professionnels peu scrupuleux, comme cela a été constaté avec la prise en charge des audioprothèses.

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 en envoyant un e-mail à redaction@quechoisir.org.

Moins chères en paquet de deux

Marielle C., qui habite Houtaud (Doubs), se rend chez E. Leclerc pour acheter des piles boutons, précisément des LR44. Il lui en fallait trois. En rayon, son regard se porte sur un paquet de deux vendu sous la marque Energizer à 2,47 €; soit pour deux lots un total de 4,94 €. Alors qu'elle s'apprête à les prendre, elle remarque que ce produit est disponible par pack de quatre au prix de... 5,46 €, soit une différence de plus de 0,50 €.

« Cherchez l'erreur », écrit-elle à Que Choisir. Elle se rend alors à l'accueil pour vérifier cette incongruité.

Une employée du magasin lui confirme que les tarifs affichés sont bien les bons. Et notre consommatrice entame la conversation.

« Il est donc plus avantageux d'acheter deux paquets de deux qu'un de quatre, même si dans le premier cas, il y a plus d'emballages », dit-elle à son interlocutrice. Celle-ci lui répond: « Oui, c'est très souvent le cas. » ♦



Cherchez l'erreur!



COSMÉTIQUES

Des substances interdites subsistent

Persistantes dans l'environnement, où on peut les retrouver à mille lieues de là où elles ont été utilisées, des substances également toxiques pour la santé s'accumulent dans les organismes humains et animaux. C'est pourquoi elles sont régulées et parfois interdites. L'Agence européenne des produits chimiques (Echa) a cherché à vérifier que la réglementation encadrant leur usage au rayon cosmétique était observée en contrôlant près de 4 700 produits. Bilan : 6,4 % d'entre eux contiennent l'un de ces ingrédients alors que cela ne devrait pas être le cas. Grâce à la base de données de notre application mobile Quelproduit, nous avons pu identifier le type de références concernées. Heureusement, le composé le plus souvent détecté dans les autres États membres n'est pas très

employé chez nous, on le décèle essentiellement dans des crayons pour les yeux de marque Kiko. Seconds sur ce bien triste podium, les siloxanes, qui regroupent plusieurs molécules, sont beaucoup plus fréquents. Mais si vous vous servez de notre application, vous les évitez déjà, car nous les pénalisons du fait de leurs propriétés de perturbation endocrinienne. ♦



PSYCHOLOGIE

Le dispositif « Mon soutien psy » renforcé

Depuis cet été, l'accès aux soins psychologiques via « Mon soutien psy » a évolué... en bien ! Désormais, 12 séances (la 1^{re} pour le bilan, les 11 autres pour la psychothérapie) sont remboursables, contre 8 auparavant. Le tarif est revu à la hausse : 50 €, au lieu de 40 € jusqu'à présent, pourront être pris en charge à 60 % par la Sécu, les 40 % restants étant couverts par la complémentaire. Enfin, bonne nouvelle, plus besoin de passer par la case médecin traitant pour solliciter un psy : on peut prendre rendez-vous directement, sans validation du généraliste. Attention toutefois, tous les psychologues ne sont pas éligibles : seulement ceux qui ont candidaté au dispositif et prouvé leurs compétences (master en psychologie, expérience professionnelle, etc.). La liste est disponible en suivant ce lien : Monsoutienspsy.ameli.fr/recherche-psychologue.

**Utilisez notre appli
Quelproduit**

Les Stats

Pouvoir d'achat en berne

Certes, l'inflation est désormais contenue, mais 66 % des Français disent toujours limiter leurs achats. Voilà ce qui ressort de notre enquête en ligne, menée du 4 au 8 octobre auprès d'un échantillon représentatif de 1009 personnes. Ce sont celles vivant seules ou avec un enfant (respectivement 70 et 69 %) qui se restreignent le plus. Une réalité

Par catégorie socioprofessionnelle, personnes limitant leurs achats :

73 % Personne au foyer (sans activité)

68 % Étudiant

67 % Actif (avec ou sans emploi)

69 % Retraité



35 % des Français déclarent consommer normalement depuis que les prix n'augmentent plus.

moins flagrante chez les couples, avec ou sans enfants (60 % et 65 %). Les retraités sont ceux qui réduisent le moins leurs dépenses. Même si la hausse du coût de la vie a ralenti ces derniers mois, les prix ne sont pas redescendus à leur niveau d'avant la crise inflationniste. Entre janvier 2022 et mai 2024, ils ont bondi de 13,6 %.



EMPREINTE CARBONE

Regarder la télé, ça pollue !

Télé, radio... les services audiovisuels ont un impact non négligeable sur l'environnement, à des degrés divers. Si rien n'est fait, leurs émissions de CO₂ pourraient croître de 30 % d'ici à 2030.

A près l'impact environnemental du numérique, l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) et l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle (Arcom) se sont penchées sur celui de l'audiovisuel. Et le résultat n'est guère plus reluisant. Des actions telles que regarder la télévision, mettre la radio et écouter de la musique en

un téléviseur, dont la fabrication est polluante. L'importance des publicités est aussi énorme, notamment les campagnes programmatiques que l'on trouve sur les plateformes de type YouTube et les replays. Elles peuvent constituer jusqu'à 25 % de l'impact du visionnage d'une vidéo.

Un avenir inquiétant

L'étude souligne surtout les différences d'empreinte carbone en fonction de la manière dont on consomme les contenus audiovisuels. Ainsi, s'accorder une heure de radio sur un transistor émet 7 g de CO₂, mais 31 g sur un téléphone branché en 4G. Et pour cause, avec ses équipements et ses antennes, le réseau 4G est gourmand en ressources... De même, passer une heure devant la télé via la TNT génère 40 g de CO₂, mais 52 g par le biais du décodeur d'un fournisseur d'accès à Internet...

L'avenir n'est pas radieux. Si rien n'est fait, les émissions de gaz à effet de serre engendrées par les services audiovisuels pourraient augmenter de 30 % d'ici à 2030. L'Arcep et l'Arcom recommandent aux fabricants d'optimiser la réparabilité de leurs terminaux. Des économies pourraient, en outre, être réalisées si les éditeurs amélioraient leurs systèmes d'encodage ou stoppaient le lancement automatique de vidéos. Les utilisateurs ont également la possibilité d'agir: en conservant leurs appareils plus longtemps, en regardant la télévision via la TNT, en se connectant dès que possible au wifi ou en réduisant la définition des vidéos qu'ils consultent sur leur smartphone. ♦

Il faut consommer les contenus autrement

streaming émettent, selon leur rapport, 5,6 millions de tonnes de CO₂ par an au total (soit autant que 4 millions de véhicules), et engloutissent 2,9 % de la consommation électrique française (13 TWh). Comme dans le numérique, ce sont les terminaux qui pèsent le plus. Selon l'indice pris en compte (carbone, ressources, consommation d'énergie...), la production, la distribution, l'utilisation et le recyclage des équipements audiovisuels (télévs, enceintes, smartphones, autoradios, etc.) représentent entre 72 et 90 % des impacts environnementaux du secteur, loin devant les réseaux (fibre, 4G, TNT), qui servent à faire transiter les flux, et les centres de données, qui stockent les contenus.

Côté usages, c'est le fait de regarder les programmes télé qui alourdit le plus le bilan. D'une part, parce que cela correspond à 70 % de l'ensemble des usages vidéo; d'autre part, car cela se passe souvent sur



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.

Le nouveau Renault Symbioz

Septième SUV de Renault, le Symbioz, dispose d'un habitacle procurant une belle sensation d'espace. Les passagers avant sont très bien lotis et, à l'arrière, deux occupants voyagent dans des conditions plaisantes. C'est moins vrai pour le troisième installé au milieu. Bon point: la banquette coulissante sur 16 cm offre une modularité intéressante, qui permet de privilégier le volume habitable ou celui du coffre. Sous le capot, la motorisation full-hybride de 145 ch combine deux moteurs électriques et un thermique essence 4-cylindres de 1,6 litre avec une boîte de vitesses à crabots sans embrayage. Cette architecture engendre parfois une sensation de patinage

ou un bruit de moteur désagréable lors des fortes accélérations...

Mais sinon, cette mécanique s'est avérée agréable à conduire et très sobre: de 6 l/100 km sur autoroute, nous sommes tombés à 4,7 l/100 km en ville. Dommage que le prix, de 33 400 à 37 900 €, soit dans la moyenne haute.



Les plus

- # Sobriété
- # Confort
- # Ergonomie
- # Qualité de fabrication



Les moins

- # À-coups et bruits de fonctionnement occasionnels
- # Prix



Ses atouts: la sobriété et le volume habitable

ARNAQUE

Mot nouveau, mais vieille technique

Vous connaissez le *wangiri*? Ce terme récent, signifiant « une fois coupé », en japonais, désigne une arnaque déjà ancienne. Il s'agit d'appels automatisés émis en masse par des escrocs, et paramétrés pour que les téléphones ciblés ne sonnent qu'une fois. L'objectif ? Que le destinataire, intrigué, rappelle le numéro affiché, lequel est surtaxé. Le cas échéant,

la victime tombe sur un serveur vocal. Elle est retenue en ligne sous divers prétextes (« un conseiller va vous répondre », « vous avez été tiré au sort », « appuyez sur la touche 1 »...). Plus la communication dure, plus le fraudeur amasse d'argent et plus la facture de la personne piégée s'allonge. Jean-Jacques Latour, directeur expertise cybersécurité de la plateforme gouvernementale Cybermalveillance, indique ne pas avoir noté de recrudescence de ce dispositif. « Seul le mot "wangiri" est nouveau. Cette arnaque, elle, est pratiquée depuis que les numéros surtaxés existent, elle se dénommait avant "ping call". Les escrocs achètent ces numéros surtaxés auprès d'opérateurs et perçoivent les commissions de tous les appels. Cela représente jusqu'à plusieurs dizaines d'euros pour chaque victime. » Le numéro peut être français ou étranger. Quelle qu'en soit l'origine, en cas d'appel en absence

d'un numéro inconnu sans trace sur votre répondeur, neappelez pas ! Un interlocuteur sérieux laisse un message ou vous recontacte plus tard. ♦

Lire également notre article sur les faux conseillers bancaires (p. 24) et celui sur notre baromètre des arnaques (p. 49).



**Surtout,
ne rappelez
pas !**

Appel à témoignages

#CORRUPTION

« DU QUOTIDIEN » Vous avez été confronté à des faits de corruption dans le cadre de vos activités et démarches ordinaires ou professionnelles ? Votre témoignage (que nous pourrons rendre anonyme) nous intéresse pour une enquête à paraître dans **Que Choisir**. **Adressez-le à Arnaud de Blauwe, par courrier (Rédaction de **Que Choisir** - 233, bd Voltaire, 75011 Paris) ou par e-mail (adeblauwe@quechoisir.org).**

DPE ERRONÉS

Des litiges qui explosent

Imaginez: vous achetez un logement classé C au diagnostic de performance énergétique, mais il se révèle bien difficile à chauffer l'hiver. Vous faites venir un diagnostiqueur, et là... mauvaise surprise! Votre bien chute à F, voire à G. Ne vous reste-t-il que vos yeux pour pleurer?

— Par **FABRICE POULIQUEN**

Fenêtres indiquées en double-vitrage qui n'en sont pas, isolants de murs marqués «inconnus» et, surtout, chaudière au gaz notée «individuelle» alors qu'elle est collective... Isabelle⁽¹⁾ ne compte plus les imprécisions et les erreurs dans le diagnostic de performance énergétique (DPE) joint à l'acte de vente de l'appartement qu'elle a acheté à Saint-Maur-des-Fossés (94), en juillet 2022. Ce DPE, effectué quelques mois plus tôt, classe le bien en C, avec une consommation énergétique annuelle estimée de 83 kilowattheures par mètre carré (kWh/m^2) et un coût associé de 320 à 480 €. Un excellent score, en somme. «*Le quartier, la luminosité, le style ancien, la vue dégagée... tout me plaisait*, raconte Isabelle. Mais, forcément, ce DPE en C a parachevé le coup de cœur. Je n'avais aucune raison de le penser erroné.» Elle dégaine donc une offre de «310 000 € net vendeur, un petit peu au-dessus du marché».

De C à F... la douche froide

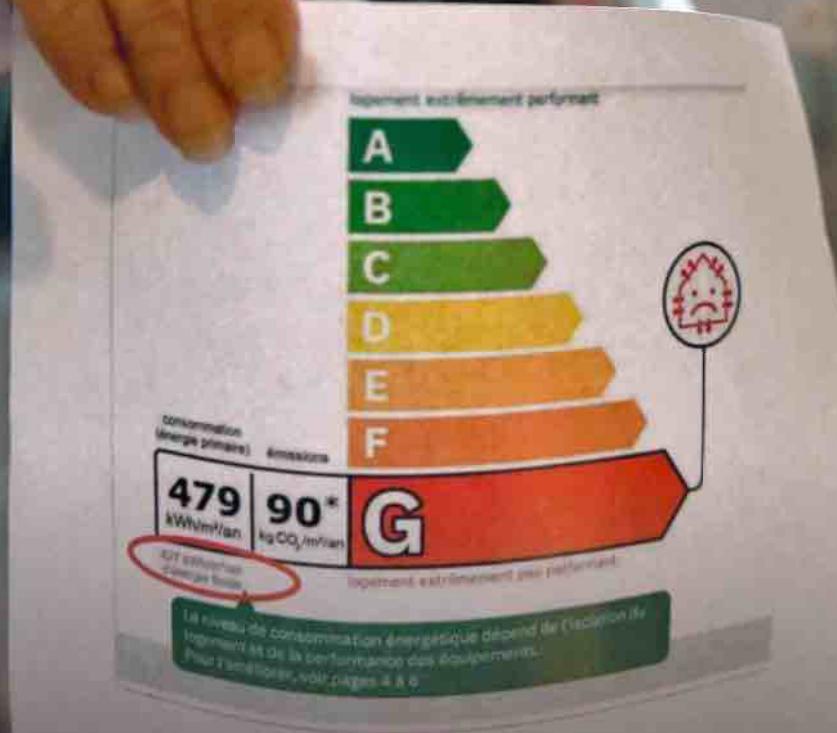
Ce n'est qu'une fois dans les lieux qu'elle se rend compte que quelque chose cloche. Non seulement ses consommations de chauffage dépassent du double la fourchette promise, mais en plus elle pâtit d'un inconfort thermique quasi permanent, «*y compris ces derniers étés*». En juin 2023, Isabelle fait venir un diagnostiqueur chez elle. Celui-ci attribue la note de F à son logement, bien loin du C initial. Une douche froide, confirmée six mois plus tard par un second professionnel, qui rétrogradera son habitation carrément en... G. La consommation énergétique est

à présent évaluée à 444 kWh/m², et elle doit s'attendre à une dépense comprise entre 1 310 et 1 820 €. Isabelle porte alors l'affaire devant les tribunaux.

Comme elle, combien sont-ils, ces acquéreurs qui, considérant avoir acheté un bien sur la présentation d'un DPE erroné, demandent justice? «*Avant juillet 2021, quasiment aucun*», répondent l'avocat parisien Valentin Simonnet et son confrère bordelais, Martin Peyronnet, spécialisés dans ce type de contentieux. Pourtant, l'outil DPE existe depuis 2006. Mais, longtemps, il n'a eu qu'un caractère informatif, très peu consulté par les acheteurs et sans conséquence sur la valeur d'un bien. Ce n'est plus le cas, comme le montrent les cartes ci-contre.

Des diagnostics de plus en plus sensibles

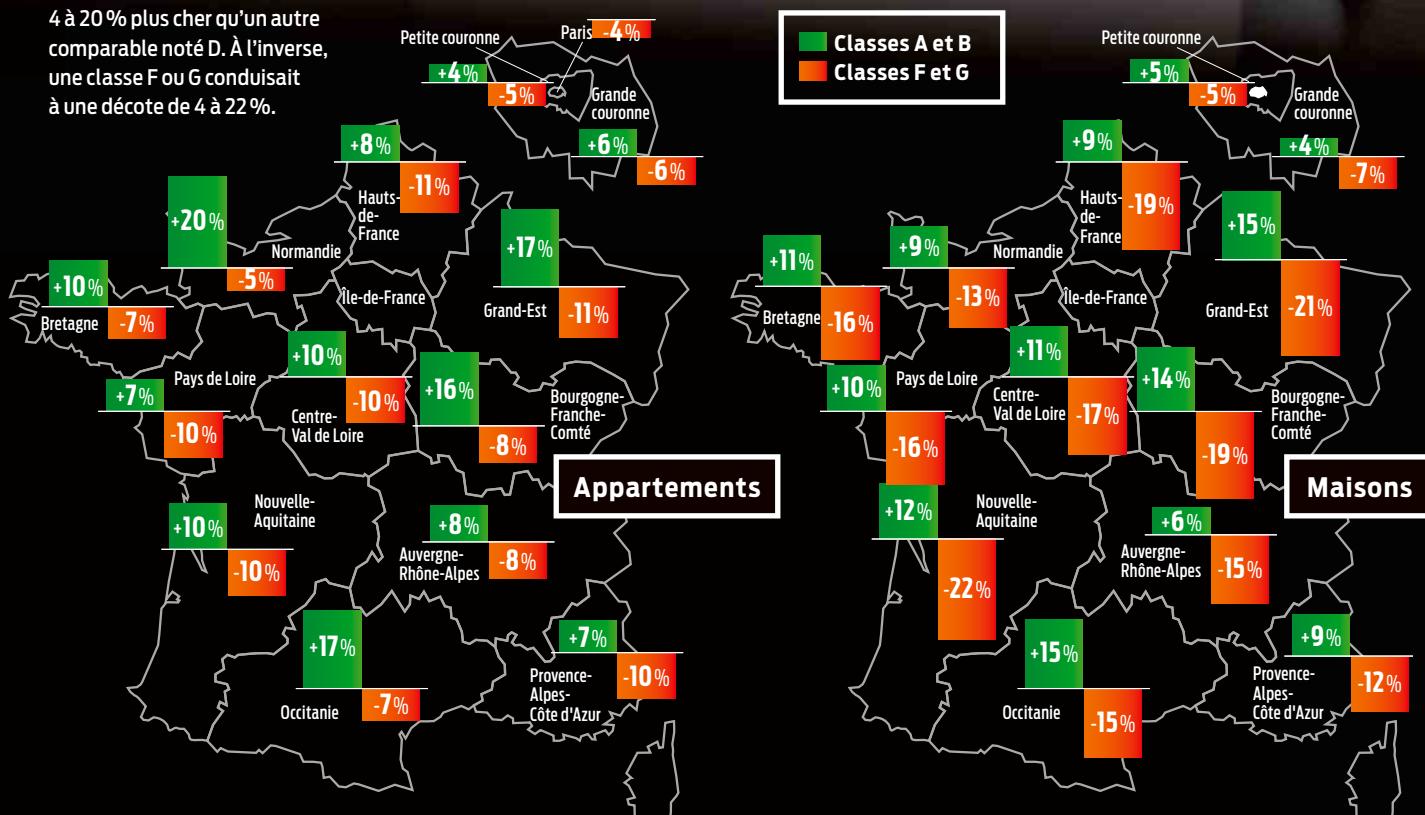
Juillet 2021 marque effectivement un tournant. Le gouvernement serre déjà la vis sur la méthode de calcul des DPE. Exit celle dite «sur factures», très imprécise car se fondant uniquement sur les consommations énergétiques réglées les trois dernières années. Seule la «3CL», qui s'appuie sur les caractéristiques techniques du bâti (orientation, isolation, surfaces vitrées, système de chauffage...), est désormais autorisée. En parallèle, le DPE est devenu pleinement opposable, engageant dorénavant la responsabilité du propriétaire vendeur en plus de celle du diagnostiqueur. Surtout, un mois plus tard, est promulguée la loi Climat et résilience, qui s'arc-boute sur le DPE pour geler les loyers des logements les plus énergivores, et même interdire progressivement leur mise en location. Ce sera le cas des >>>



ÉTIQUETTES ÉNERGIE : ELLES PÈSENT LOURD SUR LE PRIX DES LOGEMENTS ANCIENS !

En 2022, un bien A ou B se vendait

4 à 20 % plus cher qu'un autre comparable noté D. À l'inverse, une classe F ou G conduisait à une décote de 4 à 22 %.



>>> passoires thermiques affichant une étiquette G à compter du 1^{er} janvier, du moins si rien ne bouge d'ici là (lire p. 15). Cerise sur le gâteau, la France est empêtrée, depuis l'automne 2021, dans une crise de l'énergie qui a fait flamber les prix du gaz et de l'électricité. Tout concourt, ainsi, à faire du DPE un document sensible, qui impacte d'ailleurs de plus en plus le prix d'un bien. Résultat, «*depuis 18 mois, il n'y a pas une semaine qui passe sans qu'un nouveau litige DPE arrive sur mon bureau*», assure Martin Peyronnet. Valentin Simonnet donne le même ordre de grandeur, affirmant suivre désormais une cinquantaine de dossiers par an. Des chiffres à mettre en perspective avec le volume de transactions immobilières réalisées chaque année (928 000 entre septembre 2022 et septembre 2023). Selon Yannick Ainouche, président de la CDI Fnaim, fédération de diagnostiqueurs immobiliers, c'est la preuve que la proportion de DPE erronés demeure très faible. «*Ou que beaucoup d'acquéreurs ou de locataires n'ont pas encore le réflexe de les regarder de près, ou n'osent pas s'engager dans une procédure judiciaire...*», juge, de son côté, M^e Simonnet, qui pressent une explosion de ce type de contentieux.

Vers une explosion des litiges ?

Pascal Clerc et Stéphane Souchaud en sont, eux aussi, persuadés. Installés respectivement à Aix-les-Bains (73) et à Paris (75), ces deux diagnostiqueurs, qui proposent des contenus pédagogiques et des décryptages de DPE sur les réseaux sociaux, sont de plus en plus contactés pour mener des contre-visites à la suite de diagnostics suspects. Et ils observent encore trop d'erreurs grossières. Des surfaces

La crainte du moment : l'essor des DPE de complaisance

mal mesurées, des murs oubliés, des isolations non vérifiées, des puissances de chaudière mal reportées, listent-ils. Autant de bêtises qui peuvent changer la note finale du tout au tout. À croire qu'elles sont volontaires ? C'est la crainte du moment : l'essor des DPE de complaisance, avec des propriétaires vendeurs ou bailleurs qui soudoient

leur diagnostiqueur afin qu'il surévalue la classe de leur logement... «*Si ces fraudes existent sûrement, elles sont difficiles à prouver, et donc à quantifier*», pointent M^es Simonnet et Peyronnet. Malgré tout, les deux avocats ne croient pas que le phénomène soit massif. «*Un diagnostiqueur n'a aucune raison de céder*, abonde Yannick Ainouche. *On évoque des pots-de-vin de 200 €. Or, pour ce tarif, il risque de perdre sa certification et son assurance pro. Autrement dit, de signer son arrêt de mort dans le métier.*»

Les affres d'une profession encore jeune

L'explication à ces erreurs flagrantes qui émaillent un grand nombre de DPE serait donc à chercher ailleurs. Et notamment dans les affres d'une profession encore bien jeune. «*Beaucoup de diagnostiqueurs sont venus à ce métier sur le tard, après une reconversion et à l'issue d'une formation de quelques jours seulement*, déplore ainsi Pascal Clerc. *Les plus motivés gagnent rapidement en compétence, mais les autres stagnent, et le manque de sévérité dans les contrôles ne les met pas hors-jeu rapidement.*»

Le modèle économique dominant est également en cause, ajoute Stéphane Souchaud. «*Certains vampirisent le marché, en pratiquant des DPE à prix très bas et en se rattrapant sur le*

CONSEILS Comment repérer un DPE frauduleux



Si, un jour, elle a de nouveau l'opportunité d'acheter un bien, Isabelle⁽¹⁾ se promet de lire ce diagnostic attentivement. «*Au moindre doute, il faudrait demander à réaliser un contre-DPE*, estime-t-elle. *Idéalement, dans les 10 jours qui suivent la signature du compromis de vente, lorsqu'il est encore possible de se retirer sans justification. Si le vendeur refuse, c'est qu'il a quelque chose à cacher. Mieux vaut alors se rétracter.*» Un conseil judicieux ? Pour Yannick Ainouche, président de la CDI Fnaim, syndicat de diagnostiqueurs, c'est une certitude : «*il faut porter un regard*

bien plus critique sur le DPE joint dans l'acte de vente. Que l'on soit vendeur ou acheteur, agent immobilier ou notaire.»

Plusieurs critères à contrôler

Un diagnostic erroné n'est pas toujours simple à déceler, mais un DPE frauduleux l'est davantage. D'abord, un vrai possède un numéro unique à 13 chiffres en page 1. Entrez-le dans l'observatoire en ligne des DPE tenu par l'Agence de la transition écologique (Observatoire-dpe-audit.ademe.fr/accueil) pour confirmer son authenticité. Ensuite, le diagnostiqueur doit être certifié. Si c'est le cas, il figurera dans l'annuaire en ligne dédié

(Diagnostiqueurs.din.developpement-durable.gouv.fr). «*Le notaire a le devoir d'effectuer ces deux contrôles, et même d'en ajouter un troisième en vérifiant que le professionnel est bien assuré*», poursuit Yannick Ainouche. Le président de la CDI Fnaim aimerait que les pouvoirs publics aillent plus loin encore dans la protection des consommateurs, en créant une carte professionnelle des diagnostiqueurs, enregistrée en préfecture et renouvelée chaque année. «*Nos clients pourraient demander à tout moment qu'on la leur présente*», plaide-t-il. Sans être entendu à ce jour. *Le prénom a été modifié.



D.DORRO/REA

« Des diagnostiqueurs vampirisent le marché, en pratiquant des DPE à prix très bas et en se rattrapant sur le volume »

Stéphane Souchaud, professionnel du secteur

volume. Forcément, compétents ou non, ils vont trop vite, ne vérifient pas toutes les données qu'ils entrent dans le logiciel...», détaille le professionnel. Il a un exemple tout frais en tête, avec une maison de 151 m² achetée à Paris en septembre, qui avait reçu E au DPE en février. Le nouveau propriétaire, doutant de la note, fait établir un audit énergétique [un DPE approfondi] à la mi-octobre. Stupeur: le bien chute en G. «Souhaitant un autre avis, il me sollicite pour un contre-DPE 15 jours après, raconte Stéphane Souchaud. Je trouve également G, avec un nombre de mètres carrés de murs déperditifs [qui donnent sur l'extérieur ou sur un local non chauffé] et de mètres linéaires de ponts thermiques [ruptures dans l'isolation d'un logement] bien plus élevé que celui pris en compte dans le DPE de vente.» Joint par téléphone, l'acquéreur s'est dit bien décidé à se pourvoir en justice.

Indemniser aussi le coût des travaux ?

C'est ici que le plus dur commence, prévoit Isabelle. Elle a avancé 5 000 € de frais d'avocat, passé de nombreuses heures à réunir des pièces afin de consolider son dossier, mais ne voit toujours pas le bout d'une action lancée il y a plus d'un an. En général, la première étape consiste à demander à un juge de nommer un expert judiciaire pour établir un nouveau DPE. «Dans mon cas, il est passé cet été et a, depuis, rendu son rapport, qui classe bel et bien mon logement en F», expose la propriétaire. Elle aimeraient bien passer à la phase suivante. Quand la faute est manifeste, des négociations à l'amiable démarrent entre les avocats des deux parties. «Malheureusement, elles aboutissent rarement, constate M^e Simonnet.

VALIDITÉ Une flopée de DPE caducs au 1^{er} janvier

Vous ne devrez pas l'oublier si vous projetez de vendre ou de louer votre bien dans les prochains mois: au 1^{er} janvier 2025, les DPE réalisés entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 juillet 2021 ne seront plus acceptés. Les propriétaires seront tenus d'en fournir un nouveau, à intégrer à la promesse de vente ou au contrat de location. En théorie, ce document est valable 10 ans, mais en juillet 2021, sa méthode de calcul a fortement évolué. Pour éviter une flopée

de diagnostics caducs, la durée de validité de ceux effectués avant cette date a été raccourcie. Gare, alors, aux mauvaises surprises. Car cette réactualisation risque de déboucher sur une perte d'une ou plusieurs classes... Et ce n'est pas fini. À partir de janvier, maisons et immeubles appartenant à un seul propriétaire et classés G, F, mais aussi E feront obligatoirement l'objet, en plus du DPE, d'un audit énergétique à joindre dans l'acte de vente.



L'assureur du diagnostiqueur a plutôt intérêt à jouer la montre en envoyant l'affaire devant les tribunaux.» Où les procédures sont longues, en effet... «Deux ans minimum, et le double, voire plus, s'il y a appel», fait remarquer l'avocate Agnès Perot, qui défend les diagnostiqueurs. Par ailleurs, l'issue est très incertaine. «Jusqu'à présent, la Cour de cassation ne s'est exprimée que sur des dossiers portant sur des DPE antérieurs à la réforme de 2021, renchérit-elle. Et elle a reconnu comme seul préjudice indemnisable la perte de chance, pour l'acheteur, d'avoir pu négocier au bon prix le logement.»

>>>

>>> C'est la moindre des choses, déclare Isabelle, qui estime avoir payé trop cher son appartement. Elle souhaiterait en plus le remboursement des travaux qu'elle sera obligée d'entreprendre si elle veut atteindre le niveau de performance énergétique promis lors de la vente, soit la lettre C. Or, c'est tout le débat judiciaire actuel. Les décisions de justice rendues à ce jour restent alignées sur le principe de ne dédommager que la perte de chance de négocier le prix. Néanmoins, M^e Simonnet ne lâche pas l'affaire: «Le DPE n'a plus du tout la même portée juridique depuis sa refonte. On devrait lui appliquer le même régime que d'autres diagnostics opposables, comme ceux sur l'amiante, le plomb ou les termites, pour lesquels la justice reconnaît le coût des travaux de mise en conformité», argue-t-il. Fin août, l'avocat parisien a demandé au tribunal judiciaire de Paris de saisir la Cour de cassation afin qu'elle donne son avis sur la question. Il attend, depuis, une réponse.

Élargir la chaîne des responsabilités

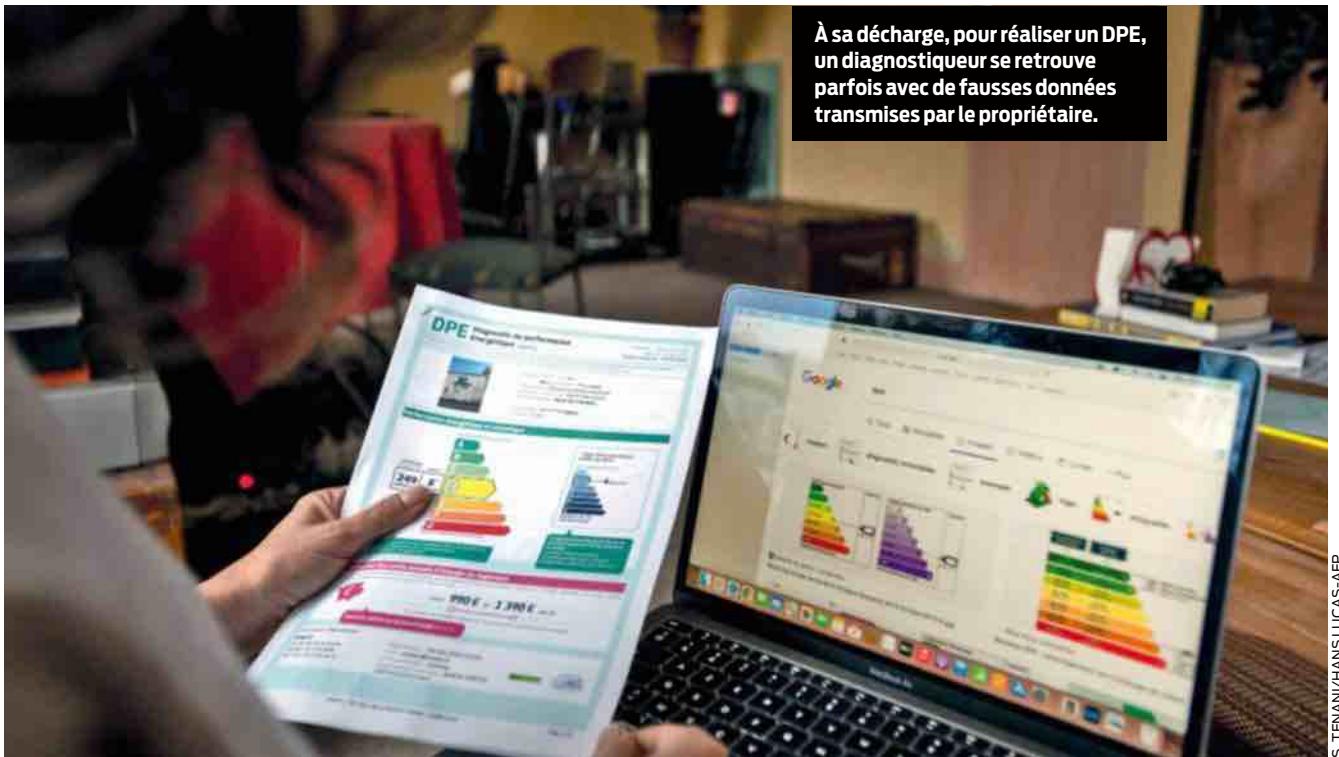
La reconnaissance de ce préjudice «travaux» risque de faire exploser le montant des indemnités. Dans le cas d'Isabelle, les devis se chiffrent à près de 50 000 € pour gagner quatre classes au DPE (passer de F à C). De quoi, sans doute, inciter les diagnostiqueurs à redoubler de vigilance au moment de les établir. «Quoi qu'il en soit, il y aura toujours des litiges», craint M^e Perot, qui ne rejette pas toujours la faute sur ces professionnels. «La méthode de calcul en elle-même est très complexe, change sans arrêt et laisse plein de points soumis à interprétation», souligne-t-elle.

La fiabilité du DPE dépend également en partie de la véracité des données que le propriétaire transmet concernant l'année de construction, la nature des travaux exécutés, les factures qui le prouvent... «Or, il peut en cacher, se tromper, ou même avoir été floué par l'entreprise en charge du chantier à l'époque – qui, par exemple, n'a pas posé l'épaisseur d'isolants promise», reprend l'avocate. Autre cas de figure qu'elle voit passer dans ses dossiers: «L'acheteur attaque de bonne foi un DPE qu'il juge erroné, mais on se rend compte durant la procédure qu'il a, depuis son entrée dans les murs, réalisé des travaux ayant finalement fait basculer la note.»

Bref, dans ces litiges DPE, les diagnostiqueurs sont loin d'être condamnés à tous les coups, ou ne sont plus les seuls à l'être. L'avocat Martin Peyronnet et le diagnostiqueur Pascal Clerc renvoient tous deux vers un arrêt du 28 août dernier de la cour d'appel de Rouen (76). L'affaire? Un immeuble à usage d'habitation proposé, en 2014, avec une étiquette D, loin de refléter la réalité, et qui avait écoper de G dans un précédent DPE. Outre le second diagnostiqueur, les vendeurs ont été financièrement sanctionnés par le juge, qui a considéré que cette note de D aurait dû attirer leur attention – ne serait-ce que parce que leurs factures énergétiques ne correspondaient pas à un tel classement. L'agence immobilière n'en est pas sortie indemne non plus. Pour cause: l'instruction a montré qu'elle avait connaissance du premier diagnostic défavorable. Plus grave, elle avait même publié l'annonce avec le score D avant même que le diagnostiqueur rende son rapport... ♦

(1) À sa demande, le prénom a été changé.

À sa décharge, pour réaliser un DPE, un diagnostiqueur se retrouve parfois avec de fausses données transmises par le propriétaire.



PASSOIRES ÉNERGÉTIQUES

Grand flou sur la location des biens G

La loi Climat et résilience dispose que, dès janvier 2025, les logements classés G au DPE seront interdits à la location. Qu'en est-il vraiment ?

Le «en même temps...» cher à Emmanuel Macron n'est pas passé de mode à Matignon. Dans son discours de politique générale, début octobre, le Premier ministre, Michel Barnier, a ainsi rappelé que «nous devons faire plus pour lutter contre le changement climatique», tout en annonçant que le DPE serait «simplifié» et le calendrier, «adapté». Cela restait flou jusqu'à ce que sa ministre du Logement, Valérie Létard, précise sa pensée. L'idée est bien de revenir sur le calendrier d'interdiction de mise en location des habitations les plus énergivores acté par la loi Climat et résilience d'août 2021.

Un répit pour 250 000 logements

Depuis 2023, celles avec un DPE G+ (le pire des passoires énergétiques) sont déjà considérées comme «indécentes», et ne peuvent pas faire l'objet d'un nouveau contrat de location ou d'un renouvellement de bail. La même mesure devait s'appliquer à tous les biens classés G à compter du 1^{er} janvier. Or, les conditions ne permettent pas de soutenir cette échéance, estime Valérie Létard. Elle évoque notamment les 250 000 logements G en copropriétés, qui nécessitent un délai supplémentaire pour engager les travaux. «On avait parié dès août 2021 que les politiques reviendraient sur cette disposition», fustige Danyel Dubreuil.

Le porte-parole du Cler, association en faveur d'une transition écologique ambitieuse, craint de connaître la suite: «Le gouvernement va créer une énième instance



L.CERINO/REA

Selon la ministre Valérie Létard, les conditions actuelles ne permettent pas d'interdire la mise en location des biens G.

de dialogue. Cela durera des mois avant d'aboutir à un nouveau calendrier... que l'exécutif ne préparera pas davantage que le précédent.» De son côté, Loïc Cantin, président de la Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim), respire. «Une rénovation énergétique est bien plus complexe à mener dans l'habitat collectif, insiste-t-il. Déjà, il faut parvenir à mettre tous les copropriétaires d'accord, y compris ceux qui occupent le logement et ne sont donc pas pressés par ces interdictions de location. On n'est pas du tout sur les mêmes temporalités.» Afin d'éviter le surplace, Loïc Cantin propose de profiter de l'obligation pour toutes les copropriétés, à partir du 1^{er} janvier, de réaliser et de voter un plan pluriannuel de travaux (PPT). Ce document doit lister, sur les 10 prochaines années, les chantiers nécessaires à la sauvegarde

Les copropriétés devront réaliser et voter un plan pluriannuel de travaux

de l'immeuble et à d'autres enjeux, dont l'amélioration de la performance énergétique. «L'indécence énergétique pourrait alors être suspendue pour les biens G situés dans les copropriétés qui ont adopté un PPT avec un engagement à effectuer des travaux de rénovation énergétique», soumet-il.

Avant la fin de l'année

L'idée sera débattue dans le cadre de la proposition de loi que viennent de déposer deux députés. Avec l'espoir qu'elle soit adoptée au premier trimestre 2025 et que le grand flou actuel ne dure pas trop longtemps. «L'important, c'est le signal politique donné», glisse Loïc Cantin. «Dommage qu'il soit mauvais, rétorque Danyel Dubreuil. Le problème de cette mesure? Elle est toujours présentée du point de vue des propriétaires, comme une interdiction de louer. Jamais du point de vue des locataires, comme une obligation de mener des travaux de rénovation dans les passoires thermiques où on les maintient, parfois en leur imposant des loyers très élevés.»



FABIENNE MALEYSSON,
une de nos journalistes,
s'est fait voler sa voiture.
Retrouvé, le véhicule est
parti à la fourrière. S'en est
suivi un bel imbroglio.



Il n'est pas rare que les forces de l'ordre remettent la main sur les véhicules dérobés à leurs propriétaires. Lesquels ne sont pas au bout de leurs surprises.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**



Pour récupérer son Renault Scenic, Fabienne a dû payer des frais de gardiennage de près de 800 €.

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

X.POPY/REA

VOL DE VÉHICULE

Voiture retrouvée, galère décuplée

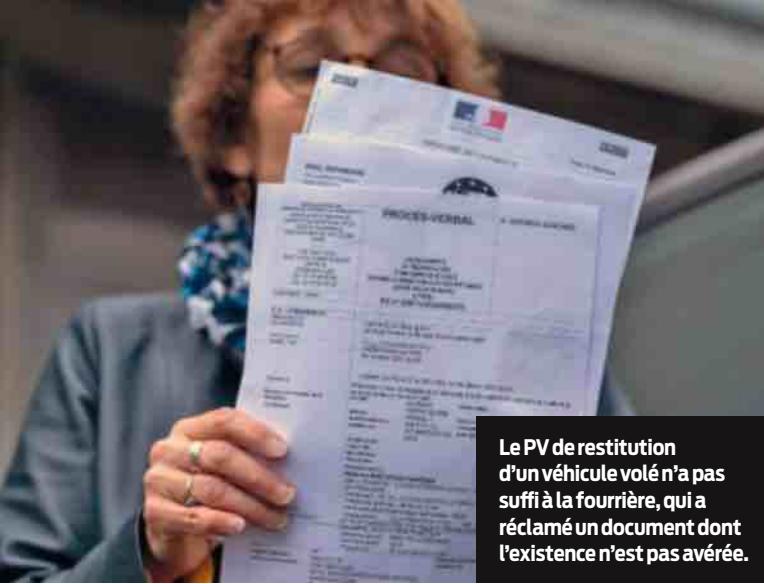
Si le statut de journaliste à *Que Choisir* n'immunise pas contre les arnaques ou l'incompétence de certains professionnels, il n'interdit pas non plus de raconter, dans les pages du mensuel, des galères rencontrées. À deux conditions: ne pas chercher à faire pression sur quiconque et décrire une mésaventure susceptible d'arriver à tout le monde. C'est le cas lorsqu'il s'agit du vol d'une voiture ou d'un deux-roues: ils accusent une hausse constante (+ 9% en 2022, + 5% en 2023). Les forces de l'ordre en ont dénombré 139 000 l'an dernier, soit un toutes les quatre minutes! Et dans environ 40% des affaires, on remet la main sur l'objet du délit.

C'est ce qui est arrivé à mon Renault Scenic qui, avec ses 20 ans d'âge et son allure fatiguée, n'avait aucun atout pour tenter les malfrats. Pourtant, après avoir désossé deux Mercedes, ces derniers ont jugé que, une fois les sièges arrière retirés, il serait parfaitement adapté pour transporter les pièces fraîchement «détachées» des berlines allemandes. Le forfait découvert, à la mi-avril dernier, je porte plainte et fais une croix sur ma vieille guimbarde. Ma compagnie d'assurances, la Maif, est prévenue. Elle me demande un «certificat de non-gage», indispensable pour m'indemniser. L'Agence nationale des titres sécurisés, qui annonce un délai de trois semaines pour la délivrance de ce papier, mettra plus de quatre mois à me l'envoyer. Premier couac.

Remorquée à la fourrière

Le vendredi 23 août, je reçois sur mon lieu de vacances un coup de fil du commissariat des Lilas (93): ma voiture a été retrouvée et remorquée jusqu'à la fourrière, en l'occurrence l'entreprise Bidel dépannage à Bobigny (93). Je dois passer au poste afin d'obtenir le document permettant d'aller la chercher, mais aussi avertir mon assureur. Bilan de mon échange avec ce dernier? Si c'est lui qui se charge de récupérer l'auto (pour expertise) après autorisation de la police, c'est moi qui m'acquitte des frais de garde-nage. Dès mon retour en région parisienne, je file au commissariat des Lilas où l'on me donne un «PV de découverte et restitution d'un véhicule volé». Il y est précisé que le Scenic a été retrouvé l'avant-veille de l'appel – je vais donc payer deux jours supplémentaires – alors que, selon le Code de la route, le propriétaire doit être informé «immédiatement». Deuxième couac.

Selon le Code de la route, quand un véhicule volé est retrouvé, son propriétaire doit être informé immédiatement



Le PV de restitution d'un véhicule volé n'a pas suffi à la fourrière, qui a réclamé un document dont l'existence n'est pas avérée.

Confiante, je demande à Bidel le lien pour le règlement nécessaire à la récupération de la voiture. «*Votre document ne suffit pas, il nous faut un PV de mainlevée de mise en fourrière*», répond une employée. Le lendemain, supposant que n'importe quel commissariat est en mesure de me fournir ce sésame, je me déplace jusqu'à celui de mon arrondissement parisien. Là, l'officier de police judiciaire m'assure: «*Un PV de mainlevée de mise en fourrière, ça n'existe pas.*» Et accepte aimablement d'appeler le professionnel. «*Vous réclamez à madame, lui explique-t-il, un document qui n'existe pas, son PV de restitution suffit, vous devez lui rendre son véhicule.*» Hélas ! Si la personne au bout du fil fait profil bas, sa collègue persistera – situation kafkaïenne – à exiger le papier fantôme, délivré spécifiquement par le commissariat des Lilas. Troisième couac.

Des obligations incontournables me contraignent à m'éloigner de Paris plusieurs jours à l'issue desquels je me résous à me rendre à nouveau jusqu'au dit commissariat. Là, sans me remettre le moindre PV, on me certifie que je peux désormais aller chercher mon auto. Le lien de paiement me parvient enfin. Cependant, à ma stupéfaction, le taux journalier facturé ne s'élève pas à 6,75 € (lire l'encadré ci-contre) mais à 50 € ! D'où une addition qui se monte à 777,71 €. Quatrième couac, et il est de taille ! Sachant que les frais de gardiennage sont encadrés, j'appelle Bidel dépannage pour m'en étonner. Le directeur me rétorque, d'un ton patibulaire, que je n'ai qu'à «*me renseigner*», avant de raccrocher. À ce moment précis, je n'ai qu'un objectif en tête, faire sortir ma voiture de cet hôtel de luxe. Je décide de régler la note à contrecœur.

Les tarifs ne sont pas libres !

Depuis, je me suis renseignée... «*Les "fourriéristes" avaient pris l'habitude, sans aucune raison valable, d'appliquer un tarif déplafonné lorsqu'il s'agissait d'un véhicule volé*», indique Benoît Leclair, directeur d'Argos, un organisme interassurances spécialiste de la question. Cela pouvait atteindre 110 € par jour, en particulier dans le Sud-Est. Le coût devenait considérable pour les assureurs, qui ont dû insister auprès du ministère de l'Intérieur afin de faire cesser ces abus. Pire, auparavant, c'étaient les gardiens de fourrière, et non les policiers, qui déclaraient la présence d'un véhicule volé dans leurs locaux. Certains faisaient traîner, d'où des additions à plusieurs milliers d'euros !»

La double peine

Lorsque la police retrouve une voiture volée, les soucis continuent pour la victime.

Des règles injustes et rigides

Un véhicule volé retrouvé sur la voie publique en stationnement interdit est mis en fourrière. Les frais sont à la charge du propriétaire qui, pour le récupérer, doit obtenir une décision de mainlevée. Celle-ci n'obéit pas à une forme précise et se communique «*par tout moyen*» à la victime du vol. Le gardien de fourrière en est informé grâce à une interface dédiée. À l'heure du tout-numérique et des fichiers centralisés, c'est le commissariat ou la gendarmerie ayant prescrit la mise en fourrière qui prononce la mainlevée. Aucune procédure plus souple (à distance ou via un autre poste de police) n'est prévue pour les propriétaires qui se trouveraient loin de l'endroit où leur voiture a été découverte et pour qui chaque jour alourdit la facture.

Encadrement des frais de fourrière

Les frais de fourrière sont réglementairement encadrés. L'enlèvement est actuellement facturé 127,65 € et la garde, 6,75 €/jour (10 € à Lyon, Marseille et Toulouse). À Paris, ils s'élèvent respectivement à 150 € et 29 €/jour. Ces tarifs maxima s'appliquent dans tous les cas. Si votre contrat d'assurance ne prévoit pas leur prise en charge, mais que vous avez fait preuve de diligence, vous pouvez tenter de négocier leur remboursement.

Le 18 juin, le ministère a produit une note rappelant clairement la réglementation: voiture volée ou pas, il est interdit d'appliquer des tarifs libres. Pourquoi cette entorse à la loi ? On peut imaginer que les gardiens de fourrière ont parié sur l'indifférence des particuliers, qui sont souvent indemnisés de ces frais par leurs assureurs⁽¹⁾, et sur celle de ces derniers pour qui les sommes en jeu sont relativement limitées comparativement à bien des sinistres. Sauf que non, les compagnies se sont lassées de cautionner une pratique illégale. Certains politiques aussi se sont émus, mais davantage sur le principe même du paiement des frais de gardiennage par des consommateurs qui sont déjà victimes. En mars, une députée de Paris a posé une question écrite afin de suggérer que l'on aménage cette obligation. Le ministère de l'Intérieur lui a opposé une fin de non-recevoir. ♦

(1) Cela a finalement été mon cas après demande argumentée auprès de la Maif. L'affaire étant close, nous pouvons donc publier ce témoignage.



ENVOI DE COLIS

Les concurrents de La Poste mettent le paquet

Pour expédier un colis, se rendre à la poste reste souvent le premier réflexe. Notre comparatif montre pourtant qu'il existe d'autres solutions, parfois bien plus avantageuses.

— Par CYRIL BROSSET avec JULIETTE VACANT



Al'approche de Noël, les transporteurs se préparent, comme tous les ans, à un grand rush. Rien que sur les deux derniers mois de l'année, La Poste devrait transporter plus de 100 millions de Colissimo, soit un quart de son volume annuel. Si la très grande majorité de ces paquets transiteront entre les entrepôts des sites de commerce en ligne et les logements des acheteurs, une partie non négligeable sera aussi expédiée par des particuliers. Selon le cabinet de conseil Sia Partners, les envois C to C (de particulier à particulier) pèsent désormais 10 % de l'activité totale du marché de la livraison, et leur part ne cesse de croître, poussée par le développement de l'économie circulaire. Avec le succès de plateformes telles que Leboncoin ou encore eBay, nous sommes de plus en plus nombreux à envoyer des colis.

Si La Poste reste leader dans ce secteur, les transporteurs classiques (UPS ou DHL), mais essentiellement les réseaux de points relais, comme Mondial Relay, Relais Colis ou Colis Privé, proposent, eux également, leurs services. Tous fonctionnent sur le même principe: vous apportez un colis dans un lieu de proximité

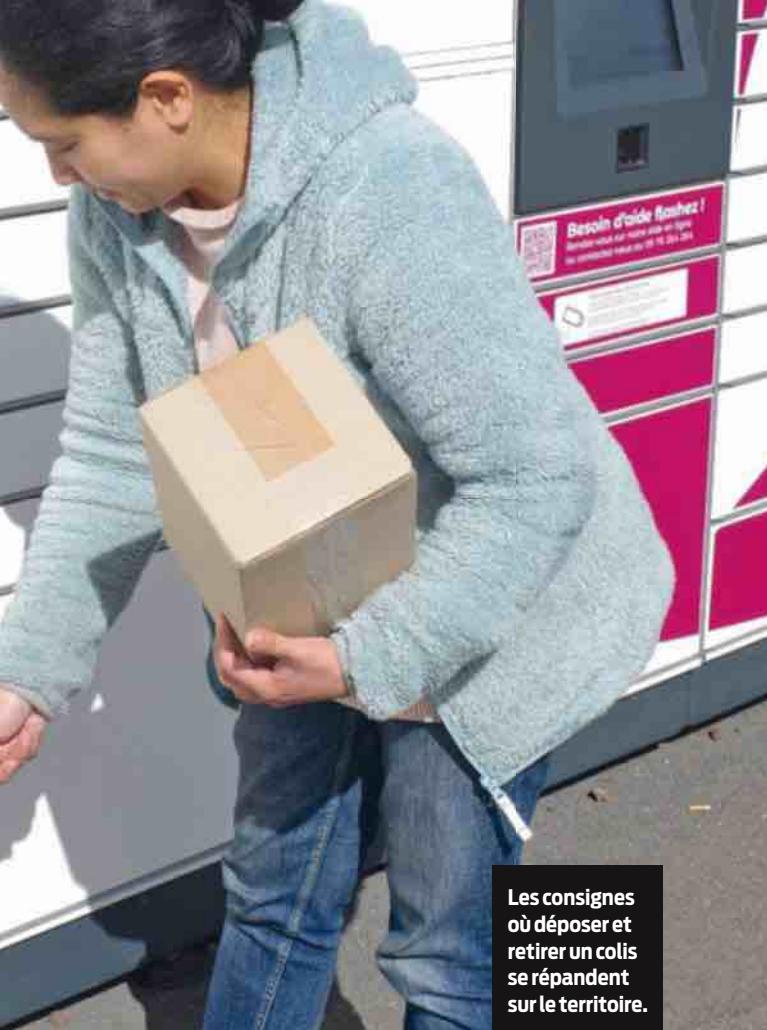
LA POSTE Des hausses à tout va en 2025

La Poste majorera ses tarifs au 1^{er} janvier 2025. Et pas qu'un peu. La Lettre verte de 20 g passera de 1,29 à 1,39 € (+ 7,8%), et celle de 21 à 100 g, de 2,58 à 2,78 €. La Lettre Services Plus, distribuée en deux jours, grimpera de 2,99 à 3,15 € (+ 5,4%). Ces hausses sont censées compenser la baisse des volumes mais les Colissimo, toujours plus nombreux, verront, eux aussi, leur prix bondir: entre 0,26 et 2,30 € de plus, selon le poids...

afin qu'il soit déposé quelques jours plus tard dans un autre, proche du domicile du destinataire. «*Cette solution est prisée par les consommateurs, car le processus est simple, les points de collecte sont nombreux et l'on peut récupérer son paquet quand on le souhaite, sans avoir à attendre que le livreur passe,*» décrypte Maria Lee, experte transport et logistique au cabinet de Conseil Sia Partners. *Surtout, les prix sont imbattables. En optimisant les flux et en demandant aux clients d'imprimer et de coller eux-mêmes l'étiquette d'expédition sur le colis, les réseaux de points relais ont réussi à faire baisser drastiquement les coûts de distribution.* » Le succès est tel que La Poste a lancé sa propre offre en 2019. Baptisée Shop2Shop, elle permet d'envoyer un paquet depuis l'un des 17 000 points Pickup vers un autre, à un tarif bien moins élevé qu'un Colissimo.

Un marché prometteur

«*Qu'il s'agisse de cadeaux pour des proches ou d'articles vendus par le biais de sites de seconde main tels que Vinted, le transport de colis entre particuliers constitue une part significative de notre activité,*» reconnaît Quentin Benault, directeur général délégué au développement commercial de Mondial



LIVRAISON À DOMICILE Comparez toujours !

TRANSPORTEURS	Coût selon le poids, en euro			
	500 G	1 KG	5 KG	20 KG
COLISSIMO	6,99	8,80	15,60	35,55
CHRONOPOST	25,69	25,69	29,63	30,80
COLIS PRIVÉ	6,50	6,50	16,50	25,50
UPS	11,16	11,16	14,88	25,20
DHL	21,18	23,54	29,80	72,20

Colis Privé a beau s'appuyer sur des points relais, il propose aussi la livraison à domicile. Et pour les paquets de moins de 4 kg déposés en boîte aux lettres, ses prix sont particulièrement attractifs (11,50 €). Pour ceux de plus de 10 kg, tournez-vous plutôt vers UPS. Chaque transporteur

disposant de sa propre échelle de poids, mieux vaut toujours comparer. Ainsi, alors que Colis Privé fait payer le même prix pour tous les colis jusqu'à 1 kg, Colissimo, lui, fait évoluer ses tarifs : vous débourserez 4,99 € si votre envoi pèse moins de 250 g et 6,99 € s'il fait moins de 500 g.

Relay. Grâce à nos tournées quotidiennes sur tous nos points relais, nous sommes en mesure de prendre en charge tous ces paquets, sans bouleverser notre organisation, même si nous devons porter une attention particulière à l'anticipation des flux.» Vu le potentiel que représentent les achats de produits d'occasion à l'avenir, tous les acteurs du secteur innovent, dans l'espoir de capter cette manne. Les réseaux équipent leurs points relais de scanners, voire leur fournissent des emballages et des imprimantes afin de faciliter la collecte et de sécuriser les envois. Enfin les consignes (ou lockers), ces armoires où l'on peut déposer ou retirer un colis 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en toute autonomie, poussent désormais comme des champignons.

Colissimo, de son côté, propose le ramassage gratuit des colis dans la boîte aux lettres de l'expéditeur ou la possibilité de récupérer ses paquets chez un voisin partenaire rémunéré (Pickme). En parallèle, de nouvelles solutions de cotransport ont vu le jour, à l'image de Cocolis, WayToMe ou Bring4You, dont la mission est de mettre en relation des personnes ayant besoin de faire acheminer un colis avec d'autres qui ont prévu d'effectuer le trajet par la route (lire l'encadré p. 20), ou de leur homologue WePost!, qui assure la même prestation mais par le train. Toutefois, Maria Lee met en garde : «L'engouement des Français pour la seconde main ne cesse de grandir, mais ils n'hésiteront pas à se tourner vers le neuf si les frais de livraison des articles d'occasion deviennent trop chers.» Autrement dit, les services C to C >>>

LIVRAISON EN POINT RELAIS La solution la moins chère

TRANSPORTEURS	Coût selon le poids, en euro			
	500 G	1 KG	5 KG	20 KG
COLISSIMO	8,10	8,10	14,90	-
CHRONOPOST	11,92	11,92	15,32	30,80
SHOP2SHOP	4,50	4,50	13,90	19,90
MONDIAL RELAY	5,40	5,40	12,40	22,40
RELAIS COLIS	4,50	4,50	9,20	19,70
COLIS PRIVÉ	4,40	4,40	11,50	17,50
UPS	5,76	5,76	9,48	19,80

Pour bénéficier des services de La Poste, mieux vaut passer par son service Shop2Shop. Les prix restent compétitifs par rapport à ceux de Relais Colis et de Colis Privé. Mondial Relay, lui, est un peu plus cher : entre 1 et 2 € de plus, en fonction

du poids. Si votre colis doit impérativement arriver le lendemain, Chronopost propose des tarifs intéressants pour un retrait en relais ou en consigne Pickup. Pour un paquet de 1 kg, par exemple, il vous en coûtera 11,92 €, contre 25,69 € à domicile.

>>> auront beau être simples à utiliser, ils ne se développeront que s'ils demeurent abordables.

Une large fourchette de tarifs

Pour vous aider à y voir bien plus clair dans cette offre pléthorique, l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a recensé les prix des principaux services d'envoi et les a confrontés à ceux de La Poste⁽¹⁾.

Bien sûr, la prestation n'est pas toujours la même. Ainsi, l'étude montre que la livraison à domicile coûte, en moyenne, 50% plus cher que celle en point relais, et que plus le poids du colis augmente, plus cet écart s'accentue. Les délais aussi peuvent varier (d'un à trois jours, en général), ainsi que le montant de l'indemnisation en cas de perte tout comme les diverses options (retrait au domicile, remise contre signature, etc.).

Le fait d'être obligé d'emballer son paquet, puis d'imprimer et de coller son étiquette soi-même doit également entrer en ligne de compte, surtout quand on n'a pas d'imprimante. La densité du réseau joue aussi (Mondial Relay dénombre 16 000 points relais, contre seulement 4 500 pour Colis Privé). Enfin, nous ne préjugeons pas de la qualité du service fourni. Entre les retards, les livraisons non honorées ou le dépôt de colis dans un autre lieu que celui qui était prévu, les aléas risquent d'être nombreux. Lors de notre dernier comparatif des sociétés de livraison, en 2021 (QC n° 605), les différences étaient notables. Alors que Relais Colis, Mondial Relay ou Colissimo affichaient des taux de satisfaction de plus de 80%, ceux d'UPS et de Colis Privé n'atteignaient pas les 60%. ♦

(1) À noter : il s'agit de tarifs indicatifs relevés en octobre 2024 sur les sites internet des transporteurs. Ils proviennent des grilles tarifaires ou sont tirés de simulations (cotransporteurs, DHL, UPS), et peuvent évoluer.



COLIS FINS

Pensez à la Lettre verte

Tout ce qui mesure moins de 3 cm d'épaisseur, 60 cm de long et pèse moins de 2 kg (un livre, un CD...) peut être envoyé par Lettre verte. Le paquet sera déposé trois jours plus tard chez le destinataire. Le tarif vaut le coup. Pour un colis de 500 g, par exemple, vous paieriez 6,30 € avec la Lettre verte, contre 6,50 € via Colis Privé et 6,99 € par Colissimo.

COLIS ENCOMBRANTS

Le bon plan du cotransport

COTRANSPORTEURS	Coût selon la distance et le poids	
	DISTANCE (KM)	DE 10 À 50 KG
WAYTOME	30	34,50 €
	500	51,75 €
BRING4YOU	30	30 €
	500	93 €
COCOLIS	30	21 €
	500	93 €

Un meuble, un lave-linge, un vélo... dès que le poids et la dimension de l'objet à envoyer sortent de l'ordinaire, les procédures se compliquent et les prix flambent chez les transporteurs classiques. Les sociétés de cotransport, qui mettent les particuliers en relation, sont alors une bonne alternative pour acheminer un article volumineux en France de façon accessible. La seule condition ? Ne pas être pressé, car le délai dépend des personnes qui s'en chargent.

* Les prix varient en fonction de l'offre et de la demande, ils sont donnés ici à titre indicatif.

Vente et livraison

ARNAQUES Soyez vigilant

L'envoi de colis est un terrain de jeu prisé des escrocs, qui agissent de deux façons.

En répondant à des annonces

Vous en avez posté une pour vendre un article ? Des malfrats peuvent vous convaincre de le leur adresser, en échange d'une fausse preuve de règlement ou en vous envoyant un chèque d'un montant supérieur à celui qui était prévu. Ils exigeront ensuite que vous leur remboursiez la différence, alors

que le chèque est en bois. D'autres demandent au vendeur de s'acquitter de frais d'assurance, en certifiant qu'un transporteur lui apportera la somme en liquide... N'en croyez rien. Côté acheteur, fuyez les trop belles affaires, vous risqueriez de ne jamais recevoir le colis. Dans tous les cas, méfiez-vous des discussions hors messageries officielles, des liens arrivant

par e-mail et des demandes de paiement par Western Union ou cartes PCS.

En vous faisant croire qu'un colis doit vous être livré

Un SMS ou un courriel vous indique qu'une action est nécessaire pour débloquer une livraison... Cette tactique n'a pour but que de vous faire appeler un numéro surtaxé ou de récupérer vos données personnelles. Ne répondez pas.

KITS SOLAIRES

Oscaro Power fait beaucoup de clients mécontents

Des livraisons sans cesse repoussées, des remboursements qui n'arrivent jamais... nombreuses sont les plaintes concernant Oscaro Power, société spécialisée en kits de panneaux solaires. Méfiance.

— Par FABRICE POULIQUEN

Leader français du kit solaire», claironne Oscaro Power sur Internet. Armand Salom préfère en rire... jaune. Le 20 mars, ce retraité a passé commande auprès de cette entreprise corse spécialisée dans les installations photovoltaïques à monter soi-même et dédiées à l'autoconsommation. «*J'ai acheté un kit de six panneaux et payé 2039 €*», précise-t-il. Il devait réceptionner le matériel début juillet, soit 16 semaines plus tard. À la fin août, n'ayant toujours rien reçu, le client contacte Oscaro Power, qui lui annonce alors que la livraison n'interviendra pas avant le 30 septembre. Le septuagénaire refuse et demande que sa commande soit annulée et remboursée. La société lui promet alors un virement sous 15 jours. Quand, à la mi-octobre, il s'est rapproché de l'UFC-Que Choisir, Armand Salom l'attendait toujours.

Alertes qui s'accumulent

Son cas est loin d'être isolé. Depuis un an, l'association a reçu de nombreuses plaintes de particuliers à l'encontre de l'entreprise Oscaro Power, qu'il s'agisse de livraisons sans cesse repoussées, incomplètes, ou de remboursements qui n'arrivent jamais. On ne compte plus, non plus, les commentaires négatifs qu'accumule l'établissement sur le site d'avis clients Trustpilot, et des consommateurs mécontents ont créé un collectif sur Facebook où ils se racontent leurs mésaventures.

Pierre-Noël Luiggi, fondateur d'Oscaro Power (et d'Oscaro.com par le passé), reconnaît avoir rencontré des difficultés depuis l'été 2023. «*Comme d'autres acteurs*

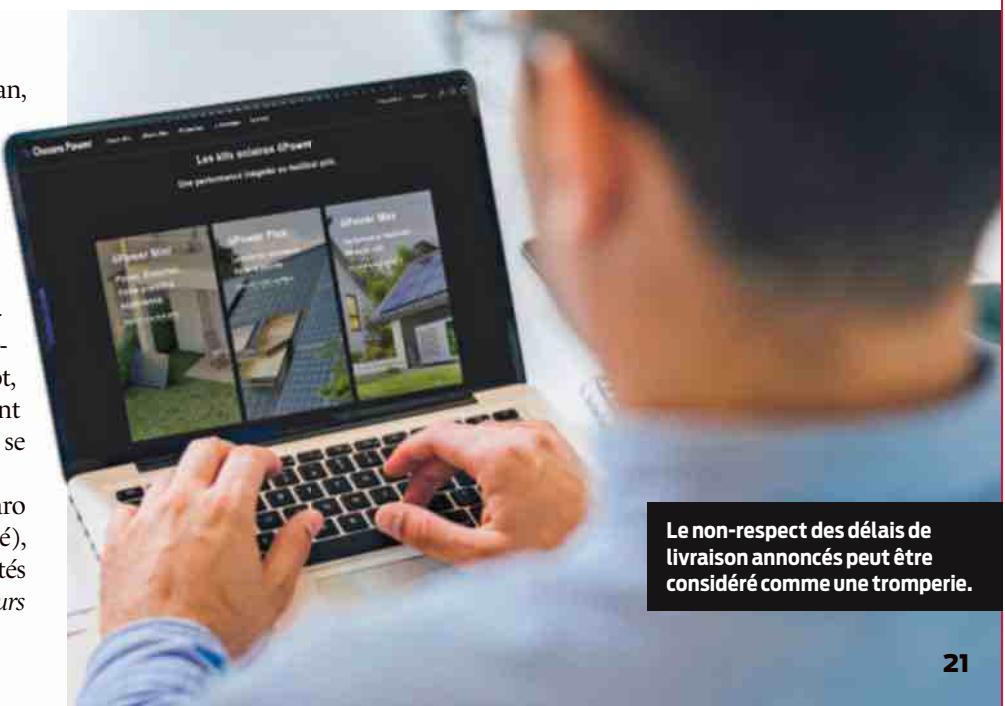
du solaire, nous avons d'abord souffert de la réorganisation de la distribution en Europe des panneaux photovoltaïques de nos fabricants chinois, ce qui a perturbé notre chaîne logistique jusqu'en décembre 2023», commence le dirigeant. Il y aurait eu un deuxième couac dans la foulée, lié cette fois-ci au remplacement du système logiciel de l'entreprise, «*qui ne s'est pas du tout passé comme prévu*». À écouter Pierre-Noël Luiggi, Oscaro Power verrait enfin le bout du tunnel. Le 9 octobre, il envoyait une lettre aux clients en litige avec sa société. «*Soit environ 300 personnes*», évalue-t-il.

Certains particuliers semblent déterminés à attaquer en justice

Dans ce courrier, il assurait que toutes les demandes de remboursement seraient traitées avant le 25 octobre et que les commandes maintenues seraient livrées avant la mi-décembre.

Des engagements sérieux ?

La première promesse faite a été partiellement tenue. Petit à petit, vers la fin octobre, des consommateurs indiquaient avoir enfin reçu de la part de l'entreprise le virement tant espéré. Dont Armand Salom. Mi-novembre, des dossier restaient tout de même encore en souffrance. Quoi qu'il en soit, remboursés ou non, certains de ces particuliers floués semblent déterminés à attaquer Oscaro Power en justice. «*L'entreprise annonce des délais qu'elle est incapable de tenir, déplore une victime. C'est une forme de tromperie du consommateur. Nous n'aurions certainement pas passé commande auprès d'Oscaro Power si nous avions su que nous aurions autant de problèmes à gérer pour être livrés.*» ♦



Le non-respect des délais de livraison annoncés peut être considéré comme une tromperie.

CRÈCHES

Un système à bout de souffle

L'accueil des plus petits souffre de problèmes endémiques, dont la pénurie de personnel formé. Les témoignages que nous avons recueillis en montrent les conséquences.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

C'est un drame épouvantable qui a révélé aux yeux de tous les dérives du monde de la petite enfance. Le 22 juin 2022, une fillette de 11 mois est morte dans une crèche lyonnaise, empoisonnée par le déboucheur pour WC que lui avait fait ingérer une employée. Depuis, les états des lieux se sont multipliés: un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas), une commission d'enquête parlementaire et trois livres publiés par des journalistes (lire l'encadré p. 23) font peu ou prou le même constat. Le bilan le plus complet est tiré par l'Igas, qui conclut à une dégradation de la qualité de l'accueil des enfants, à des carences dans leur sécurisation affective et leur éveil, ainsi qu'à des risques de maltraitance similaires à ceux observés en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), tels que «*le non-respect des rythmes individuels, la dévalorisation, l'humiliation, le forçage, la violence verbale ou physique*». Des remontées de terrain le confirment, et leur lecture est insoutenable.

Remplissage

Au nombre des points à réformer, selon les rapporteurs, le mode de financement des structures – très majoritairement public, à hauteur de 13 milliards d'euros en 2020 –, qui ne tient aucun compte de la qualité de l'accueil, pousse à faire du remplissage et donne prise aux stratégies

économiques des grands groupes, dont l'objectif prioritaire est la rentabilité. L'insuffisance des contrôles publics est également pointée, aussi bien sur les pratiques que sur l'aspect financier. «*L'activité marchande soulève les mêmes enjeux et les mêmes risques que dans le secteur des personnes âgées*», précise l'Igas. De fait, les témoignages de professionnelles assurant que l'on commande moins de repas qu'il n'y a d'enfants ou que l'on rationne les couches sonnent comme un triste écho à la situation des Ehpad... Mais la question centrale reste, sans surprise, celle du personnel, pas assez nombreux et pas toujours bien formé.

Des dirigeants plus obsédés par la rentabilité que par le bien-être des enfants

Certaines employées n'ont aucun diplôme, et le CAP «petite enfance» concentre les critiques. «*C'est une filière "poubelle" où l'on oriente toutes les jeunes filles qu'on ne sait pas où mettre, sans mettre en avant les immenses responsabilités auxquelles elles devront faire face*», résume crûment un témoin. Quant au taux d'encadrement, celui prévu par les textes ne garantit pas un accueil correct. Pire, 28% des établissements y font des entorses fréquentes. C'est le cas des deux crèches appartenant à l'un des quatre grands groupes privés leaders du secteur⁽¹⁾



où travaillent des jeunes femmes qui nous ont confié leur désarroi. «*En début ou en fin de journée, il n'est pas rare que l'une de nous soit seule pendant deux heures avec 10 ou 12 enfants*, raconte Sarah⁽²⁾. Que se passerait-il si nous faisions un malaise?» Manon enchaîne: «*Dans notre effectif, il manque une professionnelle. Quand des intérimaires sont nommées, on passe notre temps à former ces collègues qui arrivent et repartent, sans être assez présentes auprès des enfants. Le manque de personnel est permanent, c'est usant. Je fonctionne comme un robot, je sens que je pourrais devenir dangereuse faute d'être suffisamment réactive.*» Car, bien entendu, le malaise des adultes retentit sur les tout-petits.

«*On garantit la sécurité physique des enfants, et encore... L'autre jour, je ne savais plus si j'avais donné un médicament ou pas*, poursuit Manon. Mais la sécurité psychologique n'est plus du tout assurée, on ne joue plus notre rôle. Les enfants sentent qu'on est stressées et le vivent mal. Un petit garçon a développé un mécanisme de défense: il dort en permanence. Le soir, on ne dit même plus aux parents si la journée s'est bien passée, parce que la situation fait que de toute façon, ce n'est pas le cas.» Logiquement, cette situation devrait inciter l'entreprise à



« Je ne vais pas vous mentir, c'est un carnage. On n'a même pas le temps de les moucher. » Une professionnelle s'adressant à une maman, citée dans le livre *Le Prix du berceau*.

suspendre les recrutements d'enfants pour atteindre un taux d'encadrement plus raisonnable. Au lieu de quoi, comme l'explique Elsa, «pour pouvoir contracter avec de nouvelles familles, on change certains enfants de section bien trop précocement, afin d'avoir de la place dans le groupe des bébés. Des tout-petits, qui ne font que ramper, arrivent chez les moyens qui commencent à marcher... et leur tombent dessus. Et c'est pareil pour passer chez les grands. On met ensemble des enfants qui n'ont pas du tout le même développement psychomoteur, les mêmes rythmes ni les mêmes activités».

Conditions de travail très dégradées

Obligés de travailler dans des conditions physiquement et psychologiquement très difficiles, mais également de faire une croix sur leurs convictions et leur éthique professionnelle, les meilleurs éléments finissent souvent par quitter leur établissement, et certains même se reconvertisSENT. Un cercle vicieux inextricable se met en place... Selon Elsa, qui a elle-même démissionné, «les dirigeants de ces sociétés ne connaissent rien à la petite enfance. Les difficultés remontées ne leur évoquent rien, et ils ne viennent jamais sur le terrain.

[Dans ma crèche précédente], on était livrées à nous-mêmes, avec 50 berceaux et une directrice fraîchement diplômée. Mais ils s'en fichent, ils veulent juste faire du chiffre. Aujourd'hui, je travaille pour une plus petite entreprise. Le coordinateur est infirmier puéricultrice, il connaît le métier et vient nous voir tous les 15 jours pour nous guider.» Cette nouvelle expérience professionnelle d'Elsa tend à montrer qu'il existe encore des lieux où le bien de l'enfant prime. C'est d'ailleurs ce que conclut l'Igas, en soulignant l'hétérogénéité des établissements et en saluant ceux «de grande qualité, portés par une réflexion pédagogique approfondie». Malheureusement, dans ce domaine comme dans bien d'autres, le marketing et, parfois, la poudre aux yeux règnent en maîtres. Difficile, pour les parents, de faire un choix éclairé au moment de confier à d'autres adultes ce qu'ils ont de plus cher. ♦

(1) Il s'agit de Babilou, La Maison bleue, Les Petits Chaperons rouges et People & Baby.
(2) Pour protéger les professionnelles, tous les prénoms ont été changés.

En librairie

Des enquêtes alarmantes

Publiés en l'espace d'un an, trois livres consacrés aux crèches du secteur privé lucratif tirent un constat accablant.

Dans *Les Ogres*, le journaliste Victor Castanet vise en particulier le groupe People & Baby, au sujet duquel il a reçu le plus d'e-mails d'alerte et qui cumule le plus de procès. Ce qu'il décrit est ahurissant : obsession de la rentabilité au détriment des enfants, contrats parents-crèches léonins, utilisation d'argent public au profit personnel du patron, politique assumée de non-paiement des fournisseurs... et on en passe. Le livre *Babyzness*, qui dénonce aussi cette entreprise semblant exploiter sans vergogne les lacunes du secteur (le manque de contrôles notamment), généralise le constat à tous les grands groupes privés. Les longues interviews retranscrites mettent en lumière le désarroi de parents impuissants. Quant au *Prix du berceau*, il est émaillé de citations édifiantes... Un coordinateur, intermédiaire entre le siège et les crèches : « Quand j'ai commencé dans la petite enfance, on parlait pédagogie et bien-être. À la fin, il n'y avait plus que le fric qui comptait. » Une autre coordinatrice : « Quand vous avez la tête dans le guidon, vous ne pouvez plus garantir la sécurité des enfants. Je pense que beaucoup de directrices se sont dit : « Ça [le drame de Lyon] aurait pu arriver dans ma crèche ». » Un ex-directeur d'établissement : « C'est un fonctionnement d'industrie. Ils vendent du Air France, mais c'est du Ryanair. » Une professionnelle à une maman : « Je ne vais pas vous mentir, c'est un carnage. On n'a même pas le temps de les moucher. »

Le Prix du berceau, de Daphné Gastaldi et Mathieu Périssé, Seuil, 18,50 €.

Babyzness, de Bérangère Lepetit et Elsa Marnette, Robert Laffont, 21 €.

Les Ogres, de Victor Castanet, Flammarion, 22,90 €.

FRAUDES

Le fléau des faux banquiers

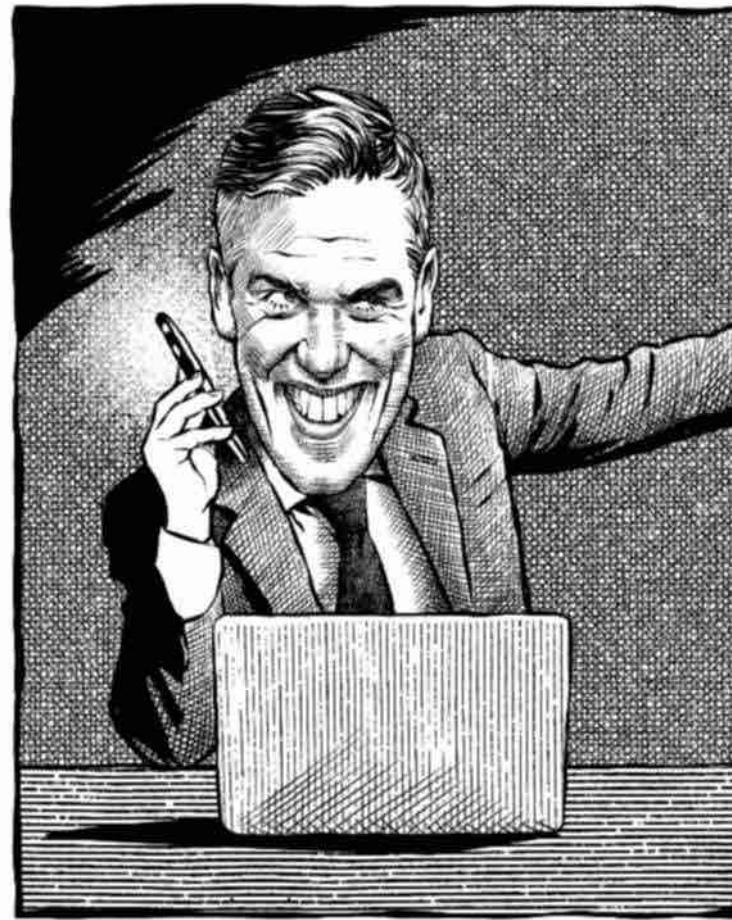
De plus en plus de particuliers voient leurs comptes pillés par des escrocs se faisant passer pour leur conseiller bancaire. Les explications d'un gendarme qui a eu à investiguer sur cette arnaque.

— Par ARNAUD DE BLAUWE

L'enquête judiciaire est en cours. Cet adjudant de gendarmerie, la trentaine, a néanmoins accepté de nous en parler, après avoir obtenu l'autorisation du magistrat qui s'en occupe. Et à condition que nous ne donnions pas d'éléments précis. Par exemple, que nous ne révélions pas la région dans laquelle cela se passe. Nous commencerons donc cet article ainsi... une gendarmerie, quelque part en France. En cette fin octobre, le temps est magnifique. Un rapide café et le sous-officier de la brigade de recherche (BR) d'une des compagnies du département – nous l'appellerons Raphaël – attaque d'emblée: «*Un an que je travaille sur ce dossier de faux conseiller bancaire.*» Sa ténacité a payé. «*Mais il y a aussi la chance car, dans ce genre d'affaire, il en faut,*», reconnaît-il avec humilité.

Le phénomène prend de l'ampleur

S'il n'est pas question de détailler l'enquête, s'entretenir avec ce gendarme permet d'en savoir plus sur les techniques et le fonctionnement de ces escrocs qui se font passer pour le conseiller bancaire de leurs potentielles victimes. Un fléau qui ne cesse de s'étendre. Selon le dernier rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, les fraudes par manipulation (dont fait partie celle au faux conseiller bancaire) ont représenté 379 millions d'euros en 2023, pour un montant total de fraudes au paiement de 1,195 milliard d'euros. Quant à notre baromètre des arnaques (lire p. 25), il révèle que 14% des 1009 personnes interrogées ont été contactées par un faux



banquier, et que 3% sont tombées dans le panneau. «*La particularité de cette escroquerie, c'est qu'il s'agit d'une délinquance franco-française, explique Raphaël. Or, policiers et gendarmes ont pris l'habitude de ne plus travailler sur les fraudes à distance (par téléphone et Internet) telles que les faux placements ou les arnaques aux sentiments. À quoi bon, puisque la plupart des malfaiteurs opèrent depuis l'étranger, ce qui rend difficiles les poursuites.*»

Un chef et des petits soldats

La fraude aux faux conseillers bancaires est souvent l'œuvre d'équipes plus ou moins structurées. Avec un «boss» et des petites mains. Nous nous en rendons compte d'ailleurs en jetant un œil sur le tableau derrière le bureau de l'adjudant, où s'affiche l'organigramme du réseau en voie de démantèlement. «*Écoutes, filatures, plaques d'immatriculation de véhicules ou encore images de vidéosurveillance: nous avons recueilli de multiples données. Nous avons confié le tout à un analyste criminel de la gendarmerie. Il nous a sorti ce schéma, qui permet d'établir les connexions entre les protagonistes de l'affaire, d'évaluer le niveau de responsabilité de chacun. Le chef, placé en détention provisoire, n'est même pas âgé de 30 ans. Plusieurs de ses complices ont déjà*

L'escroc usurpe le numéro de téléphone de la banque de sa proie pour contacter cette dernière et la mettre en confiance



été interpellés et interrogés par nos services. Ce sont essentiellement des types qu'il côtoie dans sa cité», raconte Raphaël. Dans cette organisation, chacun joue un rôle bien précis selon le mode opératoire utilisé pour bernier les particuliers. «Le faux banquier se situe au sommet de la pyramide. C'est lui qui obtient les noms, numéros de téléphone et de cartes bancaires des victimes potentielles. Il les démarche en se servant d'un smartphone qui fonctionne avec des cartes SIM prépayées, décrit le gendarme. C'est aussi lui qui passe les appels – jusqu'à 8 heures par jour! Et, comme nous avons pu nous en rendre compte sur les écoutes, il est crédible, très fort dans la manipulation. En tout cas, ça n'a rien à voir avec la manière dont il s'exprime lorsqu'il parle à ses copains...»

Plusieurs techniques d'intox

En général, les escrocs usurpent le numéro de téléphone des banques de leurs proies pour contacter ces dernières et les mettre en confiance. Depuis le 1^{er} octobre, les opérateurs téléphoniques ont toutefois l'obligation de bloquer ce type d'appel (lire encadré p. 26). Gageons que les voyous trouveront vite la parade. Les victimes, elles, sont plumées de différentes manières. Elles valident, via leur application bancaire sécurisée, des achats effectués par le faux conseiller bancaire. Lequel peut également leur faire croire que leur compte est attaqué et qu'il faut transférer les sommes vers un autre, soi-disant sécurisé. En réalité, c'est lui qui l'a ouvert. Il vire ensuite très rapidement les fonds vers un autre compte, situé fréquemment à l'étranger. Autre méthode, celle du coursier. «Dans notre dossier, cette technique était pas mal

UNE ARNAQUE CONNUE DES FRANÇAIS

**Selon le baromètre annuel
des arnaques de Que Choisir⁽¹⁾**

- 85%** des personnes interrogées ont entendu parler de l'arnaque au faux conseiller bancaire
- 14%** d'entre elles ont été visées par cette fraude
- 3%** en ont été victimes

(1) Lire également notre article p. 49.

employée, note Raphaël. Le prétendu banquier affole son interlocuteur en lui annonçant que sa carte a été piratée. Il réclame le code secret afin de réaliser diverses opérations censées sécuriser le compte et lui affirme qu'il doit récupérer la carte. Un coursier vient la chercher. Elle est ensuite remise à des petits soldats du faux conseiller qui font des retraits dans les distributeurs automatiques.»

Comptes rebonds

Les sommes détournées peuvent atteindre des montants impressionnantes. «Dans notre enquête, nous avons, pour l'instant, recensé plusieurs centaines de victimes – de tout profil et un peu partout en France – pour un préjudice évalué à 600 000 €,

>>>

>>> indique notre sous-officier. Nous avons récupéré une partie du butin (des voitures de luxe, des articles de maroquinerie, des équipements multimédias, un peu d'argent liquide). Par contre, il n'a pas été possible, pour le moment du moins, de mettre la main sur l'essentiel des sommes dérobées. Elles se sont évaporées dans le circuit bancaire international en passant par des comptes rebonds.»

Les victimes n'ont alors plus que leurs yeux pour pleurer. Le gendarme Raphaël a écouté des heures d'échange entre le faux conseiller bancaire et ces dernières. «Il pouvait tenir sa proie pendant une heure trente, voire la recontacter plusieurs fois pour arriver à trois heures d'appels dans la même journée. Et certaines conversations serrent le cœur. Je me souviens de ce couple de personnes âgées que l'escroc venait d'embobiner. On entend la femme lui dire: "Oh, merci monsieur! Sans vous, nous aurions perdu 11 000 €, et nous ne savons vraiment pas comment nous nous en serions sortis".»

Plaintes non prioritaires

Cependant, pour un aigrefin mis hors d'état de nuire, combien continuent à œuvrer sans être inquiétés? «Il faut être honnête, admet le militaire. Investiguer sur ces faits n'est pas une priorité. La police, la gendarmerie et la justice manquent de motivation pour suivre les plaintes. Il est vrai que cela nécessite du temps, de gros moyens humains et techniques. L'enquête que nous avons menée l'a été à notre propre initiative, on ne nous l'a pas ordonnée. Nous y sommes allés parce qu'il y a eu, au départ, de belles coïncidences. À quelques jours d'intervalle, nos brigades ont reçu plusieurs plaintes pour fraude au faux banquier. Le mode opératoire était celui du coursier. Les images de la vidéo-surveillance des distributeurs où les retraits ont été effectués nous ont permis d'avoir un point de départ pour remonter la filière, grâce

à des techniques que je ne peux pas vous révéler. Cela nous a pris des mois et des mois, mais le succès est au bout! Le faux conseiller bancaire et ses acolytes devraient être bientôt renvoyés devant un tribunal correctionnel pour répondre de leurs actes.» Quant à l'indemnisation des victimes, elle reste très hypothétique.

Double peine

Pour ces dernières, c'est d'ailleurs la double peine. Non seulement il y a le traumatisme (et souvent une certaine honte...) de s'être fait voler des sommes non négligeables (les 20 000, 30 000, voire 50 000 € de préjudice ne sont pas rares), mais une deuxième «claque» leur est infligée par la banque. Dans la quasi-totalité des cas, elle commence par refuser de rembourser en invoquant «la négligence grave» du détenteur du compte. Toutefois, récemment, la donne a quelque peu changé. La Cour de cassation a rendu un arrêt remarqué en condamnant la BNP à indemniser un client victime d'un faux banquier (lire l'en-cadré ci-dessous). Contester n'est par conséquent pas inutile – devant le médiateur de la banque puis, éventuellement, en justice.

Mais le mieux est encore de ne pas en arriver là. Alors, rappelons cette règle de base: jamais votre vrai banquier ne vous demandera au téléphone de lui communiquer vos identifiants, vos codes d'accès et vos codes secrets – dont ceux reçus par SMS pour valider une opération. Ayez également conscience que les escrocs jouent sur l'effet de panique. Dès lors, gardez la tête froide et raccrochez dès que des informations confidentielles vous sont réclamées. Vous pourrez par la suite joindre votre banque (ou vous déplacer) pour vérification. Et vous apprendrez alors que tout est en ordre sur vos comptes...◆

Jamais votre vrai banquier ne vous demandera vos codes

OPÉRATEURS ET BANQUES Prévenir et guérir



Une mesure technique pour limiter les appels frauduleux et une décision de justice qui contraint les banques à rembourser les victimes: il y a enfin du nouveau du côté des arnaques au faux conseiller bancaire!

1 LIMITER LE SPOOFING

Les opérateurs téléphoniques ont désormais l'obligation de bloquer les appels dont le numéro affiché n'a pas pu être authentifié. Cette disposition vise à lutter contre le spoofing, procédé prisé des faux banquiers qui, souvent, contactent leurs proies en usurpant le numéro de l'établissement qui tient

leurs comptes. Avec le système mis en place, les coups de fil frauduleux sont interrompus. Mais la mesure ne concerne pour l'instant que «les appels passés depuis ou à destination des lignes fixes», alors que la plupart du temps, ils sont émis vers des mobiles.

2 LES BANQUES DOIVENT REMBOURSER

Dans un arrêt du 23 octobre 2024 (pourvoi n° H 23-16.267), la Cour de cassation a rendu une décision majeure. Un particulier piégé par un faux conseiller bancaire via la technique du spoofing ne peut se voir reprocher une «négligence grave». La banque (en l'espèce, la BNP) doit donc lui recréderer

le montant des virements frauduleux. Dans le dossier jugé, le client avait essayé un refus, l'établissement estimant que la fourniture de codes personnels à un escroc équivalait à une «négligence grave». Or, pour la haute juridiction, il n'existe pas de présomption de culpabilité liée à une validation des règlements par authentification forte. L'instance rappelle, en outre, qu'«il incombe au prestataire de services de paiement de rapporter la preuve d'une négligence grave de son client». Les consommateurs dupés par un faux banquier ont, dès lors, plus intérêt à porter leur affaire devant les tribunaux lorsque leur banque n'accepte pas de les rembourser.



Les tests du mois

28 | CHAMPAGNES

36 bouteilles goûtables et une conclusion : celles vendues en grandes surfaces sont plus chères et moins bonnes que celles des vignerons indépendants.

34 | SAUMONS ET TRUITES FUMÉS

38 | ORDINATEURS PORTABLES
DE 15,6 À 16 POUCES

40 | ASPIRATEURS ROBOTS

42 | BOUILLOIRES ÉLECTRIQUES

45 | TESTÉ AILLEURS

110 produits
achetés,
6 laboratoires
sollicités,
107 700 €
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.

CHAMPAGNE

Coup de pied dans l'

L'appellation d'origine contrôlée Champagne devrait bientôt accueillir une quarantaine de nouveaux villages. Il faudra patienter jusqu'en 2035 pour déguster leurs vins. En attendant, nous avons évalué 36 champagnes en vente.

— Par **BORIS CASSEL** avec **ÉRIC BONNEFF**

Le sortir du réfrigérateur, lui ôter sa coiffe, pousser le bouchon avec le pouce et admirer le liquide doré mousser dans la coupe... Vous serez des millions à déboucher un champagne lors des fêtes de fin d'année (à consommer avec modération!). Vous serez aussi des millions à vous poser les mêmes questions au moment d'acheter une bouteille: faut-il casser sa tirelire pour déguster une bonne cuvée? Choisir du brut ou de l'extra-brut? Préférer un vigneron ou une grande maison?

Être connu n'est pas un gage de qualité

Pour vous aider à y voir plus clair dans l'offre commerciale foisonnante, nous avons évalué les qualités gustatives de 36 cuvées vendues moins de 42 €. Cette sélection a été soumise à l'expertise d'une dizaine de professionnels du secteur (œnologues et sommeliers) et d'amateurs éclairés (des membres reconnus de clubs de dégustation), qui les ont dégustées à l'aveugle. Leur verdict? Les meilleures ne sont pas les plus connues du grand public... Une information de bon augure pour nos papilles, car de nouveaux champagnes pourraient bientôt débouler sur nos tables. En effet, pour la première fois depuis des décennies, l'appellation d'origine contrôlée (AOC) Champagne s'apprête à s'agrandir et à accueillir d'autres vignerons.

Pour bien comprendre la situation, un petit point géographie s'impose. Contrairement à ce que l'on imagine, les frontières de la plus célèbre AOC ne sont pas celles de la

>>>



NES AOC



MACAREUX/ANDIA; A. LECOMTE

Nos coups de cœur de 16 € à 38 € *

Parmi toutes les références dégustées, les huit bouteilles suivantes nous ont particulièrement séduits. Toutes ces cuvées sont issues de vignerons indépendants, dont vous retrouverez le reste du classement en page 31.



**André Heucq HÉRITAGE
ASSEMBLAGE⁽¹⁾ 38€ | 16/20**

Vieilli 60 mois sur lies, cet assemblage (40 % chardonnay, 30 % meunier et 30 % pinot noir) propose une farandole d'odeurs de rhubarbe, de groseille, de miel, de safran et de pain toasté. En bouche, il s'avère vineux, frais et raffiné.
Champagne-heucq.com - 0326581008



**André Robert LES VIGNES
DE MONTIGNY⁽¹⁾ 32€ | 16/20**

Une couleur lumineuse et un nez ouvert et précis aux notes de reine-claude, de pomme façon tatin, de menthol, de mirabelle et de rhubarbe rendent ce champagne vivant et enjôleur. La bouche est dotée d'un bel équilibre. *Champagne-andre-robert.com - 0326575941*



**Domaine Collet CUVÉE
NORD-SUD 33€ | 15/20**

Référence aux terroirs de Fontaine-Denis (Marne) où poussent les vignes du domaine, ce champagne caresse le palais avec élégance. Boisé, le nez dégage des notes de noisette, de beurre, de pêche confite, de fruits exotiques. *Domaine-collet-champagne.fr - 0326802248*



**Huré Frères
INVITATION⁽¹⁾ 38€ | 15/20**

Au nez, nos experts ont détecté des notes de fleurs blanches, de pêche, de pâte de coing, de brioche et de pain grillé. L'équilibre en bouche permet la fusion d'une matière fruitée qui se veut ample, franche et gourmande. Idéal pour l'apéritif. *Champagne-hure-freres.com - 0326611120*



**Bruno Roulot
HÉRITAGE 21€ | 14/20**

Situé à La Chapelle-Monthodon (Aisne), ce domaine familial a marqué notre jury. Cette cuvée se distingue par un nez envoûtant, aux notes d'amande amère, de pivoine et de noix. La bouche est ronde, juteuse et très saline. *Champagne-roulot.fr - 0323824290*



**Thiercelin
CARTE D'OR 18€ | 14/20**

Les coteaux sud d'Épernay (Marne) se reflètent dans ce champagne à la robe jaune pâle et au nez intense. Composé à 60 % de meunier, 30 % de chardonnay et 10 % de pinot noir, ce vin offre en bouche une matière fruitée, ample et confite. *Champagne-thiercelin.com - 0326550246*



**Pierre Courtois
BRUT 16€ | 14/20**

Dans ce mix de meunier (65 %), de chardonnay (30 %) et de pinot noir (5 %), nos spécialistes ont décelé de la mirabelle, du coing, de la poire et de l'amande, ainsi qu'une certaine fraîcheur mentholée. En bouche, ce brut est équilibré et accessible. *Champagne-courtois.fr - 0323821549*



**Xavier Loriot FRAGMENTS
DE NOIRS 21€ | 13/20**

Ce liquide doré et satiné se montre, au nez, racé, rond et séducteur. Il présente des notes de fumé argileux, de pistache, de poire et de fraise. La bouche monte en puissance avec du croquant avant d'exploser en arômes et fraîcheur. *Champagne-xavier-loriot.fr - 0326580828*



Blanc de blancs (chardonnay)



Blanc de noirs (pinots)



Assemblage (chardonnay, pinots)

(1) Extra-brut. *Les prix donnés s'entendent hors éventuels frais de port.

>>> feue Champagne-Ardenne, dissoute en 2016 dans la région Grand Est. Délimitée par une loi de 1927, la «Champagne viticole» s'étend pour sa part sur un territoire bien plus large: le vin peut être élaboré (fermentation, assemblage, embouteillage, etc.) dans 635 communes des départements de l'Aube (10), de la Marne (51), de l'Aisne (02), de la Seine-et-Marne (77) et de la Haute-Marne (52). Au sein de ces zones, le raisin cultivé est exclusivement dédié à la production de champagne. Le hic, c'est qu'il n'est pas possible de planter de la vigne n'importe où dans cette région. Seules certaines parcelles de terre sont cultivables. In fine, le raisin de champagne ne pousse que dans 319 communes.

Ce club très fermé, bien des localités ont tenté de l'intégrer à la fin des années 1990, en agissant en justice. Un imbroglio qui a incité, en 2003, le Syndicat général des vignerons de la Champagne (SGV) à réclamer une remise à plat de l'appellation à l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao). Cet organisme public planche, depuis, sur la question. Comment s'y prend-il? «*Nous avons désigné des experts indépendants qui sont des spécialistes du milieu naturel, de l'histoire, de la géologie...*», nous explique-t-on à l'Inao. Le but: définir ce que l'on attend d'une parcelle digne de cette appellation, en s'appuyant entre autres sur des «*critères techniques et agronomiques comme l'exposition, la pente, le type de sol, etc.*». Ils doivent circonscrire précisément les champs correspondant à ces critères; un travail de fourmi et de cartographie en passe d'être terminé.

Un enjeu financier de taille

Il est prévu que l'Inao transmette officiellement ses conclusions aux vignerons dans les mois qui viennent. Mais ces dernières ont déjà, pour partie, fuité: quelque 40 villages supplémentaires seraient autorisés à rejoindre le cercle très prisé



Les vignerons de champagne déjà en place ont un droit de regard sur la plantation de nouvelles vignes.

des communes où l'on peut planter des vignes en champagne. Fin du marathon administratif, début de la dégustation? Non. Ce projet de nouvelles aires parcellaires sera soumis à une consultation publique en fin d'année prochaine. Les recalés auront alors le droit de protester... et ils ne se gêneront pas! L'enjeu est de taille: entrer dans la liste, restreinte, des propriétaires de parcelles de vignes en champagne ouvre de très lucratives perspectives. Ces terres viticoles sont, de loin, les plus chères de France: un hectare y valait 1 090 100 € en 2023, soit presque 10 fois plus que la moyenne des prix constatée dans le bassin Bordeaux-Aquitaine (109 100 €)! Même si les pouvoirs publics (via les Safer⁽¹⁾) disposent d'un droit de préemption assez large dans les villages de Champagne et peuvent, de cette manière, agir contre la spéculation foncière, on comprend aisément que ceux qui possèdent des terrains dans ces zones attendent avec impatience la décision finale de l'Inao. «L'homologation» définitive de leurs parcelles n'est, elle, attendue qu'en 2030. Pourra-t-on alors produire de nouveaux champagnes vers 2035?

N'allons pas si vite en besogne. «Ce n'est pas parce que d'autres surfaces seront incluses dans l'appellation Champagne qu'elles vont devenir du jour au lendemain libres à la plantation de vignes. Ça ne marche pas comme ça», tempère Pascal Bobillier-Monnot, directeur adjoint du très puissant SGV. Les acteurs du secteur ont un droit de regard sur les autorisations de plantations... que la réglementation européenne leur assure jusqu'en 2045. Ils veulent donc des garanties pour la suite. «Le credo des Champenois est très simple: oui aux nouvelles parcelles [de culture], mais à la condition que nous ayons les moyens de réguler les plantations», souligne-t-il. Bref, ces nouvelles vignes – et nos futurs champagnes – ne sortiront pas de terre... sans l'approbation des professionnels déjà en place. ♦

(1) Société d'aménagement foncier et d'établissement rural.

COÛTS Trop d'effervescence

Les Français se détournent peu à peu du champagne. Alors que 141,5 millions de bouteilles se sont écoulées dans notre pays en 2019, il ne s'en est vendu que 127 millions l'année dernière. Ce breuvage serait-il devenu hors de portée? L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a relevé les prix de 22 références dans 4 500 drives de grandes surfaces. Et le constat est sans appel: en moyenne, une bouteille de 75 cl de marque nationale est passée

de 31 € en 2021 à 38 € aujourd'hui, soit une majoration de 24% sur la période. Les marques de distributeurs, elles, se sont renchéries de 35% (de 15 à 20 €). Le champagne a donc augmenté beaucoup plus vite que les autres produits disponibles dans les rayons liquides des supermarchés (+16%). En cause, des coûts de production qui ont bondi (bouteilles, cartons, etc.), mais aussi une montée en puissance des exportations, qui pousse les tarifs à la hausse.



VIGNERONS INDÉPENDANTS

La qualité à tarifs honnêtes

Marlène Delong

CUVÉE ZÉRO⁽¹⁾ **39 € | 14/20**



Sans dosage (sans ajout de sucre) et vendangée à la main, cette cuvée provient d'un domaine en cours de conversion biologique. Elle offre un nez profond et nuancé, aux notes d'agrumes confits, d'orange, de mandarine et d'amande fraîche. La bouche est pleine de fraîcheur mentholée. Champagne-delong-marlene.com - 03 26 80 58 73



Le nez se caractérise par des notes pâtissières (beurre, pâte cuite au four) relevées par des odeurs d'épices et de clou de girofle. L'intensité se poursuit en bouche avec une matière fruitée concentrée qui s'élance vers une finale croquante, tendue et saline. À réserver pour la table. Champagne-arlenoble.com - 03 26 58 42 60



Équilibrée, fraîche et pulpeuse en bouche, cette association de chardonnay et de pinot noir offre une belle allonge avec de la résonance fruitée et de la sapidité saline. Au nez, s'expriment notamment de la pivoine, de la cerise amarena et même de l'eucalyptus. Champagnebenoitcocteaux.com - 03 26 81 80 30

Laurent Lequart

RÉSERVE⁽²⁾ **27,60 € | 14/20**



Récoltant de Passy-Grigny (Marne), Laurent Lequart signe un champagne élaboré à partir d'un cépage typique du secteur: le pinot meunier. Intense, le nez évoque des notes de pomme chaude au beurre, d'amande confite et de caramel au lait. La bouche est ample et gourmande. Champagne-laurent-lequart.fr - 03 26 58 97 48

Didier-Ducos

L'ABLUTIEN **19,50 € | 13/20**



Avec des notes d'agrumes et d'ananas, le nez se montre flatteur, dans un bruit de fond un peu oxydatif. Une fois en bouche, il prend du volume et apparaît croquant. La finale apporte de la longueur avec un fondant fruité et une amertume subtile. Un vin pour l'apéritif. Champagnedidierducos.com - 03 26 59 93 39

Allouchery-Perseval

TRADITION **23,50 € | 12/20**



Une cuvée qui libère des odeurs de pomelo, de pêche et de fleurs. La bouche surprend par sa franchise et sa salinité, toute en souplesse et avec une fraîcheur acidulée pointue qui signe le terroir sableux de ce vin d'Écueil (Marne), un village de la Montagne de Reims, classé premier cru. Alloucheryperseval.com - 03 26 49 74 61

Et aussi...

	INDICATIFS*	PRIX	APPÉCIATION GLOBALE
		€	Note sur 20
R. FAIVRE Les Reflets du clocher ⁽²⁾		32	14
MICHEL MARCOULT Hestia extra-brut 60/40		31,40	13
GAMET Rive droite blanc de noirs ⁽²⁾		30	13
GÉRARD LORIOT Tradition blanc de noirs		18,80	12
G. MAHÉ Passion brut		18	12
JOHNNY LEMAIRE Brut		17	12
HERVÉ DUBOIS Brut Réserve blanc de blancs		22	11
PETITJEAN PIENNE Brut nature		23,50	11

(1) Brut nature. (2) Extra-brut.

*Les prix donnés s'entendent hors éventuels frais de port.



Blanc de blancs (chardonnay)



Blanc de noirs (pinots)



Assemblage (chardonnay, pinots)

GRANDES SURFACES

Grands prix, petites saveurs

Piper-Heidsieck BRUT
33€ | 12/20

Seul vin de grande marque à avoir émoustillé les papilles de nos experts cette année, il exhale, au nez, une fraîcheur printanière sur les fleurs et les agrumes, avant d'évoquer des fruits rouges et blancs bien mûrs. En bouche, la fraîcheur laisse place à une allonge acidulée, citronnée et orangée.

G.H.Mumm CORDON ROUGE
32,90€ | 11/20

Cet assemblage de plus de 100 crus n'a pas surpris nos spécialistes, qui lui ont attribué une note proche de celles des précédentes dégustations. Ce liquide or jaune a de l'éclat. Le nez, pas désagréable, renferme de notes de noisette grillée, d'amande, de compote de coing et d'épices douces. La bouche reste souple et généreuse.

Philipponnat ROYALE RÉSERVE BRUT
39,49€ | 11/20

Essentiellement composée de pinot noir et dosé à 8 g/l, cette réserve royale a un peu chuté cette année. Le nez discret évoque le brugnon et la pêche, avec des accents de fruits rouges. La matière fruitée se montre charnue en bouche avec une ampleur soulignée par une finale assez tendre. Une cuvée au rapport qualité-prix discutable.

Veuve Clicquot BRUT
41,95€ | 11/20

Constitué majoritairement de pinot noir, cet assemblage arbore une robe jaune or à l'aspect satiné. Son nez brioché, grillé, va sur le pain d'épices, avec des notes plus fraîches d'agrumes et de fleurs. La bouche est ronde et acidulée, avec une allonge à la fois fraîche et fondu.

**De 8 à 10 °C**

C'est la température recommandée par les professionnels pour déguster le champagne.

Et aussi...

	INDICATIVES	PRIX	APPÉCIATION GLOBALE
CHASSENAZ D'ARCE Brut Cuvée première		26,40	12
DE BARFONTARC Héritage		25	11
MOËT & CHANDON Brut Impérial		40,90	10
GOSSET Extra-brut		39	10
DE CASTELLANE Brut		20,10	10
POLCARSON Brut		18,5	10
DELAGNE & FILS Brut Tradition		20,69	9
LE MESNIL Brut Blanc de blancs		26,90	9

COOPÉRATIVES

Attention aux mélanges

Beaumont des Crayères GRAND MEUNIER⁽²⁾
35,50€ | 12/20

Voici une cuvée qui se démarque par un nez typé, révélant des notes d'orange sanguine, de kumquat, d'amande, de cerise et de pâte de coing. La bouche reste juteuse, à la fois enrobée et franche, saline et vineuse, avec une bonne longueur. La coopérative le conseille en accompagnement d'un poisson blanc au four.

Champagne-beaumont.com

Nicolas Feuillatte GRANDE RÉSERVE BRUT
24€ | 10/20

Star du marché du champagne, la marque Nicolas Feuillatte dispose d'une très large gamme. Sa Grande réserve ne restera pas dans les annales. Le nez s'avère à la fois citronné et aux tonalités de fruits blancs confits. Croquante et juvénile, la bouche rappelle la pulpe de raisins sucrée et acidulée.

Nicolas-feuillatte.com



Savoir lire une étiquette

Sur les étiquettes de champagne figurent des mentions qui prêtent souvent à confusion. Le point sur les termes à connaître.

La teneur en sucre

Il s'agit d'une mention obligatoire sur la bouteille. Le champagne contient du sucre, notamment à la suite de l'ajout, juste avant le bouchage, d'une liqueur de dosage, composée de vin et de sucre de canne. La teneur en sucre est indiquée par les termes «**extra-brut**» (moins de 6 g/l), «**brut**» (12 g/l au maximum), «**extra-sec**» (de 12 à 17 g/l), «**sec**» (de 17 à 32 g/l), «**demi-sec**» (de 32 à 50 g/l) ou «**doux**» (plus de 50 g/l). Enfin, pour le «**brut nature**», aucun sucre n'a été ajouté.

Le statut de l'embouteilleur

L'étiquette comporte le numéro d'immatriculation professionnelle délivré par le Comité Champagne (l'organisme représentant la profession), précédé de deux initiales. Ces lettres donnent de précieuses informations sur l'origine de la bouteille. Le récoltant-manipulant (**RM**) cultive ses vignes et élabore son propre champagne. Le récoltant-coopérateur (**RC**) confie ses raisins à une coopérative pour la vinification, mais commercialise généralement lui-même ses bouteilles. La coopérative de manipulation (**CM**) fabrique du champagne

à partir du raisin de ses adhérents. Le négociant-manipulant (**NM**), lui, achète les raisins à d'autres vignerons. Les grandes maisons sont, pour la plupart, dans ce cas. Quant aux marques d'acheteur (**MA**), elles ne font qu'apposer leurs étiquettes sur des vins acquis auprès des élaborateurs.

Le millésime

En œnologie, ce terme désigne la date de cueillette du raisin.

Figurant souvent sur les bouteilles des autres vignobles, il est assez rare de trouver cette précision sur les étiquettes champenoises. Car, notamment pour garantir une qualité stable dans le temps, les producteurs assemblent des vins issus de plusieurs récoltes. Cependant, certaines maisons rompent avec cette logique. Lorsque les vendanges sont de très bonne facture, elles produisent des vins avec du raisin d'une seule année. Ces bouteilles millésimées sont souvent vendues beaucoup plus cher.



Premier et grand cru

Le terme de «cru» ne s'applique pas, en champagne, à un terroir mais à une commune. Les mentions «premier cru» et «grand cru» sont réservées aux vins dont les raisins proviennent exclusivement d'une liste de villages considérés au début du XX^e siècle comme ceux disposant des meilleures terres. Sur les 319 communes viticoles, seules 17 sont classées en «grand cru» et 42 en «premier cru». ♦

CLASSIFICATION Trois nouveaux caractères

Les vignerons de champagne ont mis sur pied une classification de leurs vins en fonction de leur profil sensoriel. Ces derniers se distinguent désormais selon trois «caractères» : «vif», «fruité» ou «intense». Chacune de ces catégories regroupe une dizaine de «nuances». Ainsi,

un champagne vif pourra aussi être qualifié d'iodé, de salin, de frais ou encore de minéral; un liquide fruité, de charnu, de moelleux, de rond ou même de velouté; un vin intense, de boisé, d'épicé, de mature ou de patiné. Lancé en 2021, ce classement, décliné sous forme de logos, est encore peu utilisé

– il a notamment vocation à être mis en avant chez les cavistes. Le but, pour les producteurs ? Réussir à mieux faire comprendre leurs champagnes avant l'achat, et éviter que les clients ne se tournent systématiquement vers ceux des grandes marques, dont le goût est mieux identifié.



Ces logos classent les champagnes selon leur profil sensoriel.

SAUMONS ET TRUITES FUMÉS

Entre les deux, de subtiles nuances

Si le saumon fumé reste la star des réveillons, la truite s'impose sur les tables depuis quelques années. Quelles sont leurs différences ? Pour bien choisir, nous avons testé 11 références de chaque catégorie de produits.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **ÉRIC BONNEFF** et **LÉA GIRARD**

Alors que les fêtes de fin d'année approchent, comme chaque fois, c'est marée haute au rayon des saumons et truites fumés ! Il faut dire que les Français apprécient particulièrement ces deux mets. Les fabricants surfent sur la vague et des dizaines de références déferlent dans les supermarchés. Dès lors, difficile de se décider entre les deux. Goût, prix, conditions d'élevage et de transformation... voici quelques critères à examiner pour vous permettre de faire le tri.

ASPECT, TEXTURE ET SAVEUR PEU DE DIFFÉRENCES

Le meilleur moyen de les distinguer ? La mention «saumon» ou «truite» sur l'emballage ! Pour le reste, la présentation et la couleur sont similaires. Dans les deux cas, choisissez-les de teinte homogène et avec une chair brillante. À noter, des nervures espacées sont le gage d'un poisson bien développé et indiquent que les morceaux proviennent de la partie avant, la plus moelleuse. Notre évaluation montre une qualité disparate sur ces critères (lire les tableaux p. 36-37).

La découpe est, elle aussi, hétérogène. Certaines tranches sont épaisse et régulières, d'autres en lambeaux. Quelques-unes présentent du muscle brun, à la saveur amère, et des bandes graisseuses subsistent parfois. Quant à leur goût, saumons et

truites font jeu égal au test de la dégustation, avec un léger avantage pour les premiers, en général un peu moins secs. Parmi les 22 références évaluées, c'est le saumon Delpierre qui décroche le meilleur score. Néanmoins, aucun produit n'écope d'une mauvaise note sur cet item. Par contre, la fraîcheur à la date limite de consommation peut parfois laisser à désirer (saumons Delpeyrat et William & James), avec une saveur et une odeur légèrement altérées.

PRIX LA TRUITE RATTRAPE LE SAUMON

Dans les élevages de saumons, diverses épidémies et perturbations liées au réchauffement climatique ont affecté la ressource, tandis que dans ceux des truites, des mises aux normes environnementales coûteuses ont dû être réalisées. À l'instar du reste de l'alimentaire, les deux filières ont subi deux années d'inflation, en 2022 et 2023. Les prix ont donc flambé, de +16% en 30 mois sur le saumon et de +25% sur la truite. Une partie des ménages a délaissé ces denrées, devenues trop onéreuses. Toutefois, les fabricants tablent cette année sur la gourmandise des Français et un léger reflux des tarifs (-2% sur un an). D'après les relevés effectués en grandes surfaces par *Que Choisir* à la mi-octobre, en moyenne, le saumon coûte 57 € le kilo (dans une fourchette de 23 à 139 €/kg) et la truite, victime de son succès, désormais 51 €/kg (dans une fourchette de 23 à 107 €/kg). Les marques de distributeurs proposent des prix inférieurs de 15 à 20% à ceux des enseignes nationales, et si quelques-unes parmi elles

Le tranchage à la main, gage de qualité de la découpe, est indiqué sur l'emballage.





finissent dernières (Aldi, pour le saumon, et U, pour la truite), d'autres s'en sortent très bien, comme Carrefour avec son saumon et sa truite, qui arrivent respectivement en première et deuxième position de notre classement général.

ORIGINE LA TRUITE PLUS LOCALE

Plus de 93% des saumons consommés en France, de l'espèce *Salmo salar* (saumon atlantique), sont issus d'exploitations – plus ou moins intensives – situées dans les eaux marines froides de Norvège (à 63%), d'Écosse (à 25%), d'Irlande, des îles Féroé ou d'Islande. Ils passent deux ans dans de grandes cages immergées, avant d'être abattus et expédiés vers les usines de transformation par camion, bateau ou train. Leur cousin sauvage vient, quant à lui, d'Alaska (non testé cette année). Les truites, elles, sont des poissons d'eau douce de l'espèce *Oncorhynchus mykiss* (truite arc-en-ciel). Pour qui veut manger local, c'est une alternative au saumon, car 58% d'entre elles sont issues de piscicultures françaises. Les autres proviennent d'Espagne et d'Europe du Nord, ainsi que, de façon anecdotique, de Turquie.

SALAGE, FUMAGE ET TRANCHAGE

« MADE IN FRANCE » EN MAJORITÉ

Avec les conditions d'élevage, c'est l'autre point clé de la qualité des produits. Les poissons sont livrés entiers dans les usines de transformation, qui procèdent aux différentes étapes de la préparation: salage, séchage, fumage et transchage. Le circuit est rodé et efficace. «*Du fjord à l'assiette, on compte cinq à sept jours seulement*», explique un acteur du

secteur. Forts d'une ancienne tradition de fumage, les ateliers hexagonaux fournissent 67% du saumon et 91 % de la truite consommés en France. Le reste est transformé essentiellement en Pologne, et concerne surtout des produits premiers prix. Dans notre comparatif, c'est le cas des quatre références les moins chères, toutes sous marque de distributeur: Golden Seafood (Aldi) et Eco+ (E.Leclerc) pour les saumons, Simpl (Carrefour) et Nautica (Lidl) pour les truites. Le tranchage à la main, gage de qualité de la découpe, est en général indiqué. Si la plupart des poissons sont travaillés frais, une partie est stockée congelée, de façon à répartir dans le temps les tâches en usine. La mention «décongelé, ne pas recongeler» est alors obligatoire sur l'emballage. Dans notre sélection, c'est le cas de deux saumons et de neuf truites.

LABELS ET ALLÉGATIONS FAIRE LE TRI

En rayon, on trouve deux signes officiels de qualité. Le bio ne se différencie du conventionnel que pour la phase d'élevage. Il impose une densité de poissons beaucoup plus faible et une alimentation plus riche en farines de poisson. Le Label rouge exige la même chose, mais son cahier des charges indique aussi une sélection plus qualitative des saumons, aucune congélation, un taux de sel moins élevé, un fumage plus long et un tranchage à la main soigné. Pour les consommateurs qui recherchent des produits élaborés localement, le logo «Fumé en France», créé par la filière, garantit que toutes les étapes de préparation ont lieu chez nous, et assure un certain standard de qualité. Enfin, concernant la responsabilité sociale et environnementale, *Que Choisir* a relevé deux labels, sans pouvoir apprécier leur niveau d'exigence: Aquaculture Stewardship Council (ASC), pour une aquaculture durable, et Global GAP Number (GGN), censé certifier le respect de normes et de réglementations. ♦

Le saviez -vous ?

Une pastille de traçabilité

Cette estampille ovale est présente sur tous les aliments contenant des produits animaux ou bios. Elle indique l'agrément sanitaire délivré par les autorités à toute société qui les transforme, stocke et commercialise, en certifiant qu'elle respecte les normes d'hygiène en vigueur. Elle offre des éléments de tracabilité.

Ainsi, afin de connaître l'origine de fabrication – soit, pour le saumon et la truite, du tranchage, du salage et du fumage –, il suffit de regarder les deux premières lettres : FR pour France, PL pour Pologne, etc.

le département de l'usine et la dernière série de chiffres identifie l'établissement.



SAUMONS FUMÉS

Du poisson savoureux et quelques déceptions

De bons produits côtoient de moins satisfaisants. Mais aucun ne se distingue vraiment, même le Label rouge, dont on attendait mieux. Attention à la qualité de la découpe et à la fraîcheur à la date limite de consommation, inégales.

	DEGUSTATION	DES TRANCHES	QUALITE	FRAICHEUR ADLC ⁽¹⁾	SEL	POIDS NET	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	€/kg	Pays d'origine
1 CARREFOUR SÉLECTION ÉLEVÉ DANS LES LOCHS D'ÉCOSSE	★★	★★★	★	★	★		14,6	★★	66,70		Écosse
2 DELPIERRE SAUMON FUMÉ	★★★	★★	★	★★	★		14,5	★★	51,90		Norvège
3 BIO VILLAGE (E.LECLERC) GARANTI JAMAIS CONGELÉ	★★	★★	★★	★★★	★★★		14,4	★★	45,10		Écosse
4 MOWI GARANTI JAMAIS CONGELÉ	★★	★★	★★	★★★	★★★		14,2	★★	61,20		Norvège
5 PRIX MINI (SYSTÈME U) ATLANTIQUE	★★	★	★★★	★★★	★★★		14	★★	24,70		Norvège
6 LABEYRIE BIO FUMAGE MAISON AU BOIS DE CHÂTAIGNIER FRANÇAIS & HÊTRE	★★	★★	★	★★	★★		13,3	★★	72,60		Écosse
7 PETIT NAVIRE -25 % DE SEL	★★	★★	★★	★	★★		13	★★	61,70		Norvège
8 DELPEYRAT GARANTI JAMAIS CONGELÉ	★★	★★★	■■	★★★	★		12,9	★★	68,60		Écosse
9 ECO+ (E.LECLERC) SAUMON FUMÉ⁽²⁾	★★	★	★★	★	★★		12,8	★★	24,50		Norvège
10 WILLIAM & JAMES BIO AU BOIS DE HÊTRE	★	★	■■	★	★★★		10,7	★	82		Irlande
11 GOLDEN SEAFOOD (ALDI) SAUMON FUMÉ⁽²⁾	★	■	■	★★	★★		10,1	★	42,80		Norvège

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



Label rouge



ASC



Bio

(1) Date limite de consommation. (2) Produits transformés ou emballés en Pologne, contrairement aux autres qui le sont en France.

Carrefour Sélection ÉLEVÉ DANS LES LOCHS D'ÉCOSSE
66,70 €/kg **14,6/20 | ★★**

Avec sa belle couleur homogène et son tranchage d'excellente qualité, ce saumon élevé en Écosse et transformé à Quimper offre un aspect satisfaisant. Son goût, bien fumé, et sa texture, fondante en bouche, nous ont aussi séduits. Il a été pénalisé à cause d'une fraîcheur à la date limite de consommation laissant à désirer et d'un poids en deçà des valeurs affichées.



Delpierre
SAUMON FUMÉ
51,90 €/kg **14,5/20 | ★★**

À la dégustation, ce saumon norvégien fumé au bois de hêtre arrive nettement en tête. Il présente une couleur agréable et un aspect appétissant, un goût bien fumé et convenablement salé ainsi qu'une bonne persistance en bouche. Toutefois, la qualité des tranches, pas assez épaisses et comportant du muscle brun, nous a un peu déçus.



Bio Village
GARANTI JAMAIS CONGELÉ
45,10 €/kg **14,4/20 | ★★**

Ce saumon de la marque bio de E.Leclerc, transformé en France, affiche un prix modéré. Son aspect et sa jolie couleur uniforme donnent envie. À la dégustation, il a été apprécié pour son goût, bien fumé et agréable, comme pour sa texture : il fond en bouche. En plus, il reste bon à la DLC. Dommage que les tranches soient trop fines et qu'il y ait du muscle brun.



TRUITES FUMÉES

Des résultats très honorables

Ces références sont globalement appréciées à la dégustation, mais sans qu'une ne sorte du lot. Un tranchage trop fin et une moindre fraîcheur à la date limite de consommation pénalisent certains produits.

11 TRUITES FUMÉES

	DÉGUSTATION	DESTRANCHES	QUALITÉ	FRAÎCHEUR À DLCL ⁽¹⁾	SEL	PÔIDS NET	APPRÉCIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Pays d'origine
									€/kg	
1 LANDVIKA NOTRE TRUITE FUMÉE	★★	★	★★★	★★	★★★		15,2	★★	41,20	Espagne
2 CARREFOUR BIO TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE 	★★	★★	★	★★★	★★		14,6	★★	50,40	Espagne
3 OVIVE TRUITE FUMÉE DE FRANCE	★★	★	★★	★★	★★★		14,2	★★	41,10	France
4 GUYADER TRUITE DE BRETAGNE	★★	★★	■	★	★★★		14	★★	50,60	France
5 NAUTICA (LIDL) TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE 	★	★★	★★	★★	★★		13,1	★★	24,90	Norvège
6 CAPITAINE COOK (INTERMARCHÉ) ÉLEVÉE EN FRANCE	★	★★	★	★★	★★★		12,6	★★	41,60	France
7 PÊCHERIES BASQUES TRUITE DES PYRÉNÉES	★	★	★★★	★	★★		12,4	★★	46,30	Espagne
8 LABEYRIE TRUITE FUMÉE FRANCE	★★	■	★	★★	★★★		11,9	★	34,20	France
9 AUCHAN BIO TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE 	★	★	■	★	★★		10,9	★	51,80	Espagne
10 SIMPL (CARREFOUR) DÉCONGELÉE ⁽²⁾	★★	■■	■	★★	★★★		10,9	★	27,90	Écosse
11 U TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE	★★	■■	★	★	★★		10,2	★	27,90	Espagne

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



ASC



Bio

(1) Date limite de consommation. (2) Produits transformés ou emballés en Pologne, contrairement aux autres qui le sont en France.

Landvika

NOTRE TRUITE FUMÉE

41,20 €/kg

15,2/20 | ★★

Cette truite, élevée en France ou en Espagne – cela dépend des arrivages –, est préparée dans des ateliers hexagonaux. Son aspect est appétissant et sa couleur agréable. Son goût bien fumé et sa texture ferme, à la fois croquante et fondante, ont séduit nos jurés. Hélas, la découpe manque d'homogénéité, même si les tranches se tiennent bien.



Carrefour bio TRUITE

FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE

50,40 €/kg



14,6/20 | ★★

Voici un produit qualitatif sur tous les plans. C'est l'un des plus chers de la sélection, car certifié bio. Les truites proviennent d'Espagne ou de France selon les disponibilités, mais sont transformées chez nous. On apprécie sa couleur et son goût, agréables, ainsi que sa texture fondante. Le tranchage est convenable malgré la présence de muscle brun.

L'AVIS DE L'EXPERT

ÉRIC BONNEFF

Directeur du service des essais comparatifs UFC-Que Choisir

“Des produits fragiles”

« Le développement microbien peut affecter le goût et la qualité de ce type de produits. Et un risque de contamination par *Listeria monocytogenes* existe, avec des conséquences potentiellement graves pour la santé. Mieux vaut donc les consommer rapidement après achat, sans attendre la date limite de consommation. »



ORDINATEURS PORTABLES DE 15,6 À 16 POUCES

Les 15 modèles de notre sélection sont à la hauteur des attentes, même si des différences existent entre chaque PC et que des détails irritants persistent.

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

Pas de mauvais choix

Même s'ils sont tous vendus à moins de 1 000 €, aucun des 15 ordinateurs que nous avons choisi de tester ne démerite. Quel que soit celui vers lequel vous vous tournez, vous pourrez surfer sur Internet, réaliser un travail de bureautique, regarder des photos et visionner des films. Avec les meilleurs d'entre eux, il sera même possible de vous lancer dans la retouche d'image et le montage vidéo, voire de vous amuser avec des jeux (à condition qu'ils ne soient pas trop exigeants).

Des machines toujours plus performantes

Il faut dire que les performances des ordinateurs mis sur le marché continuent de progresser, notamment grâce à des processeurs de plus en plus rapides. La preuve cette fois encore avec les Core Ultra 5 et Ryzen 5 de 8^e génération. Ils ont beau être les moins puissants de leur série, ces derniers-nés d'Intel et d'AMD se retrouvent dans les meilleures machines de notre sélection, devant des modèles qui intègrent des

processeurs plus anciens. Et les bonnes nouvelles ne s'arrêtent pas là : une mémoire vive de 16 Go, indispensable pour ne pas ralentir le PC en cas d'utilisation intensive, et un SSD de 512 Go, nécessaire pour bénéficier d'un espace de stockage correct, deviennent la norme. Qui plus est, les constructeurs ne cessent de réduire la consommation électrique de leurs composants, ce qui va dans le bon sens à la fois pour la planète et l'autonomie des appareils.

Moins de finitions au rabais

C'en est fini également des châssis brinquebalants. La plupart des marques optent désormais pour de solides coques en plastique ou en aluminium. L'amélioration des écrans aussi est notable : les 15,6 pouces laissent souvent la place à des 16 pouces, qui offrent une image plus large pour un poids et un encombrement identiques – les fabricants rognant sur les bords. Et il n'est pas rare, désormais, que la résolution soit supérieure au Full HD, assurant une meilleure netteté de l'image. L'Asus Vivobook va même jusqu'à intégrer un écran Oled, une technologie qui fait ressortir les couleurs et la profondeur des noirs, plutôt rare dans cette gamme de prix.

RÉPARABILITÉ Batterie et disque SSD plus accessibles

Petit à petit, réparer son ordinateur devient plus aisément. La quasi-totalité des châssis sont désormais munis de vis cruciformes classiques, et certains composants peuvent être remplacés facilement. C'est le cas notamment des SSD et des batteries, moins pour les mémoires vives

et les ports d'alimentation. Les fabricants sont aussi plus nombreux qu'avant à mettre une documentation technique à la disposition de leurs clients et des réparateurs. Quant à l'Acer Aspire Vero, qui se revendique écologique, seul son châssis en plastique recyclé le démarque de ses concurrents.

Toujours des déceptions

Pour autant, il reste des points négatifs. Les webcams mériteraient encore de bénéficier d'une meilleure définition, et les haut-parleurs délivrent trop souvent un son plat et sans relief, y compris ceux de l'Asus Vivobook, qui promet pourtant un «son incroyable» grâce à son système SonicMaster. Cet ordinateur est par ailleurs le seul à intégrer du wifi 5, alors que tous les autres sont passés à la génération suivante, les wifi 6 ou 6E. Mauvais points également pour les Dell Inspiron 5640 et 5645, dont les SSD lents allongent les temps de transfert, et qui ont tendance à chauffer fortement en cas d'utilisation intensive. ♦


**Acer SWIFT GO 16 SFG16-72
800 €**
14,7/20 | ★★

Notre meilleur choix associe une myriade de bons composants : un processeur Intel Core Ultra 5 avec 16 Go de mémoire vive, un SSD rapide de 512 Go et un écran mat de 16 pouces bien contrasté. En plus, grâce à sa batterie de 51 Wh, on peut l'utiliser pendant plus de 14 heures pour lire des vidéos sans le recharger. Le tout est intégré dans un beau châssis en aluminium.


**Dell INSPIRON 16 7640 2-EN-1
950 €**
14,5/20 | ★★

Cette machine affiche aussi de bonnes performances avec, en prime, un bel écran tactile qui se replie complètement pour être utilisé en mode tablette. On apprécie aussi le fait qu'elle soit équipée d'un clavier rétroéclairé (pratique pour travailler dans la pénombre), d'un lecteur d'empreinte digitale, d'une webcam satisfaisante et d'une connectique complète. Seul un pavé numérique lui fait défaut.


**HP PAVILION 16-AG0011NF
650 €**
14,2/20 | ★★

L'écran de ce HP manque légèrement de saturation et de luminosité sur les bords. Il ne propose pas non plus de lecteur de carte mémoire, et le traitement numérique de sa webcam a tendance à générer artefacts et parasites (du « bruit »). Cependant, ses performances, sa grande autonomie et ses belles finitions en font un excellent produit au vu de son prix.

	Prix	Diagonale d'écran	Résolution	Processeur	Capacité de stockage annoncée	Mémoire vive (RAM)	Autonomie de la batterie	La construction	Qualité de l'équipement	Démontage	Appréciation globale	Note sur 20		Performances		Qualité d'affichage		Qualité du son		Qualité du clavier		Qualité de la webcam		Autonomie de la batterie		Qualité du pavé tactile		Qualité du son		Qualité d'affichage		Performances		Appréciation globale	
												(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)				
1 Acer Swift Go 16 SFG16-72	800	16	FHD+	Core Ultra 5 125U ⁽³⁾	16	512	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★	14,7	★★			
2 Dell Inspiron 16 7640 2-EN-1	950	16 ⁽¹⁾	FHD+	Core Ultra 5 125U ⁽³⁾	16	512	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★	14,5	★★					
3 HP Pavilion 16-AG0011NF	650	16	FHD+	Ryzen 5 8540U ⁽⁴⁾	16	512	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★	14,2	★★					
4 Lenovo IdeaPad 5 2-IN-1 GEN 9 (16" AMD)	830	16 ⁽¹⁾	FHD+	Ryzen 5 8645HS ⁽⁴⁾	16	512	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★					
5 HP Pavilion 16-AF0026NF	800	16	FHD+	Core Ultra 5 125U ⁽³⁾	16	512	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★	14	★★					
6 Acer Aspire Vero AV15-53P	1000	15,6	FHD	Core i5-1335U ⁽³⁾	16	512	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★					
7 Dell Inspiron 16 PLUS 7640	900	16	2,5K	Core i7-13620H ⁽³⁾	16	512	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★	13,8	★★					
8 ASUS Vivobook S1505YA-DRMA087W	900	15,6	2,8K	Ryzen 77730U ⁽⁴⁾	16	1000	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★	13,6	★★					
9 Huawei MateBook D 16 2024	600	16	FHD+	Core i5-12450H ⁽³⁾	8	512	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★	13,5	★★					
10 Dell Inspiron 16 5645	630	16	FHD+	Ryzen 5 8540U ⁽⁴⁾	8	512	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★					
11 Samsung Galaxy Book4 (15,6", CORE 5, 8 Go)	950	15,6	FHD	Core i5 120U ⁽³⁾	8	256	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★	13,3	★★					
12 Dell Inspiron 16 5640	680	16	FHD+	Core i5-1334U ⁽³⁾	16	512	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★	12,9	★★					
13 Honor MagicBook X 16 2024	650	16	FHD+	Core i5-12450H ⁽³⁾	16	512	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★					
14 MSI Modern 15 B12MO-868FR	600	15,6	FHD	Core i5-1235U ⁽³⁾	16	512	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★	12,5	★★					
15 Acer Aspire GO 15 AG15-31P	600	15,6	FHD	Core i3-N305 ⁽³⁾	8	512	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★	12,3	★★					

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

(1) Écran tactile. (2) FHD (Full HD) : 1920 x 1080 pixels. FHD+ : 1920 x 1200 pixels. 2,5K : 2560 x 1600 pixels. 2,8K : 2880 x 1620 pixels. (3) Intel. (4) AMD.

ASPIRATEURS ROBOTS

Les 16 modèles testés sont toujours plus sophistiqués, délestant l'utilisateur de plusieurs tâches. Mais sont-ils efficaces pour autant ?

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



Aspirer, c'est pas gagné

Se servir d'un aspirateur robot s'apparente désormais à jouer à un jeu vidéo – et c'est peut-être d'ailleurs ce qui séduit les jeunes adultes, l'une des deux catégories de clients (avec les seniors) ciblées par les fabricants. Le précédent test de *Que Choisir* voyait apparaître des stations de charge qui vidangent le réservoir à poussière et des systèmes de lavage de sols. Cette année, ce sont des stations qui, en plus, rechargent le robot en eau, vident celle qui est sale, lavent et séchent les patins. Conséquence, les prix s'envolent, mais le nettoyage, lui, laisse toujours à désirer.

NETTOYANTS **MAIS** PAS REGARDANTS

La plupart des références de notre sélection s'en sortent bien, voire très bien, pour aspirer les poussières et les gros débris sur carrelage ou parquet. Elles réussissent également à collecter les miettes tombées sur un tapis ou une moquette. Malheureusement, plusieurs appareils sont médiocres, voire mauvais sur plusieurs de ces tâches !

L'aspiration le long des murs et dans les angles reste le plus grand point faible d'un grand nombre de modèles. Seuls le Rowenta et l'Ecovacs Deebot X5 Omni remplissent cette mission. Par contre, tous ont échoué à enlever correctement la poussière des tapis et des moquettes, ou dans les fentes des parquets. Pour les fibres textiles, les cheveux et les poils, les performances sont très inégales. Quant au lavage sur sols durs, aucun robot n'est parvenu à faire disparaître les taches les plus tenaces (chocolat séché), sauf le mieux noté de notre test.

AUTONOMES **MAIS** LOURDS

Sur les 16 aspirateurs robots de notre banc d'essai, 11 disposent d'une station de charge aspirante, qui vide régulièrement le réservoir à poussière, limitant le nettoyage manuel, donc l'exposition à la poussière. Certains de ces appareils sont aussi désormais pourvus d'une station de vidange de l'eau et d'entretien des patins.

Cinq stations pèsent plus de 10 kg (contre 300 g pour la plus légère), auxquels s'ajoute le poids de l'aspirateur (près de 5 kg pour le plus lourd), à prendre en compte si l'on est obligé de le porter d'un étage à l'autre, d'autant qu'il n'a pas de poignée. Ces stations sont également encombrantes. Or, elles doivent demeurer accessibles au robot et nécessitent une prise, un évier et un point d'eau à proximité (pour la vidange et la recharge en eau). Pas question, donc, de les ranger dans un placard ou une buanderie fermée. Dommage, parce qu'elles font du bruit !

SOPHISTIQUÉS **MAIS** COMPLIQUÉS

Les nouveaux modèles requièrent une connexion à un smartphone pour fonctionner, car presque tout se pilote depuis une application. Divers niveaux de programmation permettent de prévoir des nettoyages réguliers à heure et/ou jour fixes, de choisir des zones à traiter plus souvent (entrée, cuisine...) et de déterminer la puissance. Avec les applis, on peut aussi voir où le robot est passé, et à quel moment. Certains appareils sont même pourvus de caméra et de haut-parleur.

Pour les jeunes, en principe à l'aise avec la technologie, aucun souci. Mais pour les autres, notamment les personnes âgées, la prise en main risque d'être plus difficile. Par ailleurs, impossible d'être sûr que les mises à jour des applis resteront compatibles avec des téléphones vieillissants, et qu'elles continueront à marcher en cas de disparition du constructeur.

Enfin, ces aspirateurs robots valent-ils leur prix ? Dans notre comparatif, la fourchette s'étend de 219 à 1 599 €, avec trois références qui flirtent avec les 1 000 € et trois autres qui les dépassent largement. C'est cher, surtout si les performances d'aspiration ne sont pas satisfaisantes. Sans parler de l'impact environnemental de tels équipements, qui requièrent des circuits électroniques, des batteries et des développements informatiques. Bref, sauf dans des cas particuliers (handicap, âge avancé), il ne s'agit pas d'un achat responsable. ♦



16 ASPIRATEURS ROBOTS

	PERFORMANCES		ASPIRATION SOLS DURS		ASPIRATION TAPIS ET MOQUETTES		NAVIGATION ⁽²⁾		NIVEAU SONORE		CONSOMMATION		D'UTILISATION		FACILITÉ APPRECIATION GLOBALE		Prix	€	kg
	Lavage des sols durs	Poussières	Débris variés	Poussières	Miettes	Fibres textiles, poils...	Bordures ⁽¹⁾	Navigation	Facilité	Appréciation globale	Note sur 20								
1 SAMSUNG VR7MD96B14G JET BOT COMBO	★★★	★★★	★★★	■	★★	★	■	★★	★	■■	★	12,2	★★	1299	●	14,8			
2 SAMSUNG VR7MD97A14G JET BOT COMBO AI	★★	★★	★★★	■	★★	■	■	★★	★	■■	★	11,6	★	1599	●	14,8			
3 DREAME L10S PRO ULTRA HEAT	■	★★★	★★★	■	★★	■■	■	★★	■	■■	■	11,6	★	899	●	9,3			
4 ROBOROCK QREVO MAXV	★	★★	★★	■	★★	■■	■	★★	★	■■	★	11,4	★	999	●	8,2			
5 ECOVACS DEEBOT N20 PRO PLUS	■	★★★	★★★	■	★★	★★	■	★★	■	■■	■	11,1	★	499	●	4,6			
6 IROBOT ROOMBA COMBO i5 i5178	■	★★	★★	■■	★★	★	■	★	★	■■	★	11	★	449	-	0,3			
7 DREAME L10 PRIME	■	★★	★★	■■	★	■■	■	★★	■	■■	★	10,5	★	499	-	5,6			
8 IROBOT ROOMBA COMBO j5 J5178	■	★	★★	■■	★★	★	■■	■	★★	★	★	10,1	★	699	-	0,4			
9 ECOVACS DEEBOT T30 PRO OMNI	★	★★	★	■■	★★	■	■	★★	■	■■	★	9,9	★	899	●	10,5			
10 IROBOT ROOMBA COMBO J9+ C9758	■■	★★	★★	■	★★	★	■	■	■	■	★	9,9	★	999	●	9,8			
11 IROBOT ROOMBA COMBO 10 MAX X0858	■■	★	★★	■	★	★	■	★	■	■	■	9,7	★	999	●	10,5			
12 IROBOT ROOMBA COMBO J5+ J5578	★	★	★★	■■	★★	★	■■	■	★	★	★	9,6	★	899	●	4,2			
13 ROWENTA RR9495WH X-PLORER SERIE 220+	■■	★	★★	■■	■■	■■	■■	★★	★	■	★	9	★	799	●	3,6			
14 ECOVACS DEEBOT X5 OMNI	■	■	■■	■■	■	★	■■	★★	■■	■■	★	7,6	■	1099	●	11,1			
15 IROBOT ROOMBA COMBO ESSENTIAL Y0110	■■	■	■■	■■	■■	■■	■■	■■	★	★★	★	5,4	■	299	-	0,3			
16 DREAME MOVA MI	■■	★	★	■■	■■	■	■	■■	■■	■	■	5,1	■	219	-	0,4			

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

(1) Aspiration des bordures : le long des murs et dans les angles.

(2) Navigation : couverture de la zone et évitement d'obstacles.



Samsung VR7MD96B14G
JET BOT COMBO

1299 € **12,2/20 | ★★**

Sur sols durs, ce modèle aspire miettes et poussière fine, mais déçoit dans les angles et le long des murs ; les fentes de parquet le tiennent en échec. Sur tapis et moquette, il réussit à collecter miettes et fibres. Par contre, il a du mal avec les poussières. Le lavage est performant. Le système de navigation s'avère efficace, et l'appli offre de nombreux programmes. Dommage que l'entretien du robot ne soit pas toujours aisé.



iRobot ROOMBA COMBO
i5 i5178

449 € **11/20 | ★**

Ce robot travaille bien sur sols durs, sauf entre les lames de parquet, dans les angles et le long des murs. Sur tapis et moquette, les poussières lui échappent, tout comme les fibres. Quant au lavage, il n'est pas à la hauteur. La station est compacte et légère, car elle ne possède ni bac de vidange du réservoir à poussière ni alimentation du réservoir à eau. L'appli a été difficile à installer, mais s'avère simple d'usage malgré quelques bugs.

L'AVIS DE L'EXPERT

LAURENT BAUBESTE

Notre spécialiste électroménager

“Attention à la disponibilité des pièces détachées”

« Comme pour tout produit high-tech, il faut vérifier la disponibilité des pièces détachées. Certains distributeurs ou fabricants l'indiquent clairement : Rowenta revendique 15 ans; Darty ou Boulanger annoncent 10 ans sur notre meilleur choix. Mais cette durée est plus souvent limitée à cinq ans, voire deux, ou n'est pas renseignée, ce qui est en général synonyme de non réparable. »

BOUILLOIRES ÉLECTRIQUES

Les modèles onéreux, réglables ou pas, n'apportent rien de plus que les autres. Nos conseils pour bien choisir.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE avec GABRIELLE THÉRY



Ne dépensez pas trop !

Les amateurs de thé n'imaginent pas vivre sans: la bouilloire électrique présente l'avantage d'être toujours à disposition et, à l'inverse d'une casse-role, de ne pas monopoliser un feu sur la table de cuisson. Il suffit d'appuyer sur un bouton pour que le processus de chauffe démarre et s'arrête dès l'ébullition atteinte, un signal sonore avertissant que l'eau est prête à l'emploi. Pour les plus exigeants d'entre vous, et à un prix raisonnable, il existe des références à température réglable. Vous pouvez programmer 40 °C pour une soupe instantanée ou un chocolat pas trop chaud, 70 °C pour un thé vert primeur du Japon, 80 °C pour un thé jaune ou blanc de Chine, 90 °C pour un thé noir ou un café filtre: toutes les fantaisies sont permises !

Selon vos habitudes

Le choix dépendra d'abord des habitudes de chacun. Si vous ne buvez que du thé noir, un modèle simple suffit, les températures inférieures n'étant utiles que pour les feuilles plus

délicates. La taille compte également: une bouilloire de voyage n'offre évidemment pas la même contenance que celle destinée à rester dans la cuisine. Pour une théière entière, visez au-delà d'un litre. Vous ne vous préparez que des tasses ? Un volume plus modeste fera l'affaire, et s'avérera plus commode d'usage. En général, la puissance est adaptée à la capacité maximale. Les appareils solidaires de leur socle deviennent rares, et pour cause: les apporter au robinet avec le câble électrique qui pend n'est guère pratique. Avec les bouilloires dissociables, le remplissage est facilité et la rotation à 360 degrés les met à la portée des droitiers comme des gauchers.

Attention au poids

D'autres critères importent lors de l'achat: vérifiez que la poignée vous convient, car une bouilloire pèse lourd lorsqu'elle est remplie au maximum. L'ergonomie des commandes sur les modèles à température réglable mérite que l'on s'y attarde. Plusieurs systèmes cohabitent: molette tournante, boutons sur le haut du manche, sur le socle, voire écran tactile. Vous trouverez aussi dans le commerce des versions pilotables via une application mobile (lire la fiche «la mieux notée» p. 43). L'arrêt automatique est présent sur la plupart des machines, parfois accompagné, en plus, d'une fonction de maintien de la température. Utile pour les têtes en l'air qui répondent au téléphone en oubliant d'avoir mis en route la bouilloire... Comme pour tout appareil électroménager installé sur le plan de travail, le design et la couleur ont leur importance. Par exemple, les bouilloires transparentes sont séduisantes — et le niveau d'eau est bien visible —, mais à la longue, le tartre risque de se voir sur les parois. Ne négligez pas l'entretien (lire l'encadré p. 44) ! Enfin, élément aussi primordial que difficile à anticiper: le bruit. Le matin, dans le silence d'une maison endormie, une bouilloire électrique peut quasiment servir de réveil. Celles à double paroi se montrent plus discrètes, à privilégier dans les logements où la cuisine est ouverte ! ♦

Le match

La casserole est plus rapide, mais...

Vu la rapidité de chauffe des plaques de cuisson, est-il bien nécessaire d'acheter une bouilloire ? Nous avons comparé les deux. Pour porter un litre d'eau à ébullition, l'induction, en mode « boost », arrive largement en tête avec une moyenne de 2 minutes 12, contre 3 minutes 48 du côté des bouilloires. Mais elle utilise

un peu plus d'électricité. Reste qu'une bouilloire s'arrête automatiquement, évitant ainsi la surconsommation d'énergie.



BOUILLOIRES ÉLECTRIQUES RÉGLABLES



Silvercrest 100358081 SMART
42,99 € **13,9/20 | ★★**

Quelle rapidité ! Pour porter un litre d'eau à ébullition, 2 minutes 41 suffisent. La bouilloire s'éteint tout de suite, sans chauffer inutilement. Elle propose une large fourchette de températures, de 40 à 100 °C, et sa consommation d'électricité se situe dans la moyenne. Seule réserve, ce modèle connecté se pilote exclusivement via l'appli mobile dédiée.



Riviera & Bar BBT460
99,99 € **12,5/20 | ★★**

Il a fallu 3 minutes 30 à ce modèle pour faire bouillir un litre d'eau. Pas mal. Dommage qu'il se montre aussi énergivore ! Cette bouilloire a, en outre, tendance à chauffer plus longtemps que nécessaire, gaspillant de l'électricité. Mais les températures demandées sont globalement respectées, c'est l'essentiel ! À noter, le volume minimal est de 0,4 litre.

LAVIS DE L'EXPERTE

GABRIELLE THÉRY

Notre spécialiste petit électroménager



“Aucun modèle n'est parfait”

« Difficile de trouver une bouilloire qui brille sur tous les critères. Celles qui chauffent lentement sont souvent les plus silencieuses. Elles ne réveilleront personne le matin, mais il ne faut pas être pressé. Avec les références dont le niveau de remplissage maximal est bien lisible, on limite les risques de débordements. Côté goût, les premières tasses peuvent avoir une saveur... un peu spéciale ! Et, sur certains modèles, le couvercle devient parfois trop chaud pour être ouvert. »

	10 BOUILLOIRES RÉGLABLES	PERFORMANCES					QUALITÉ DE CONSTRUCTION					APPRECIATION GLOBALE			Prix	Puissance	Capacité maximale mesurée	Poids de la bouilloire (sans le socle)	Maintien au chaud
		Préparation de 1 l	Surchauffe	au niveau minimum	Température réglable	Filtre anticalcaire	Appréciation	Dégustation	Facilité d'emploi	Bruit	Sécurité	Note sur 20	€	w	kg	l			
1	SILVERCREST (LIDL) 100358081 SMART⁽¹⁾	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★★	★	★★	13,9	★★	42,99	3000	0,9	1,8	●	
2	RIVIERA & BAR BBT460	★	★★	■■	★★	★	★	★	★★	★★★	★	★★	12,5	★★	99,99	2400	0,9	1,5	●
3	SIMÉO BVI175	★	★★★	■	★	★★	★★	★	★	★★	★	★★	12,1	★★	59,99	2200	0,7	1,2	●
4	TEFAL SMART'N LIGHT KO850810	■	★★★	■■	★★★	★★	★	★★★	★★	■	★★★	★	11,8	★	74,99	1800	1,2	1,7	●
5	WMF 0413180012 KITCHENMINIS VARIO	■	★★★	■■	★	★	★	■	★	★★	★★★	★★	11,2	★	114	1960	0,9	1	●
6	KITCHENAID 5KEK1701EBM	★	★	■	★★	★	★	■	★	★★★	★	★★	9,5	★	199,99	2400	0,9	1,7	-
7	SAGE SMART KETTLE SKE825BSS3EEU1	★	■■	■	★	■	■	■	★	★★★	★	★★	9,3	★	120	2400	1	1,7	●
8	RIVIERA & BAR BTH570	■■	■■	■■	★★	■	■■	★	★★	★★★	★★★	★★	8,4	★	179,99	1400	0,9	1,2	●
9	VERTIGE COUILLAGE	★★	★★★	■	★	■	★	★★	■	★	★★	■	8,3	★	289	2300	1	1,2	-
10	TEFAL BJ750D10	★	■■	■■	★	■■	■■	★★	★★	★	★★	★★	8,2	★	59,99	2200	1	1,7	●

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

(1) Modèle connecté dont le réglage de la température se pilote uniquement via l'appli mobile.

Filtre à thé

TEMPÉRATURE RÉGLABLE Les températures minimales oscillent entre 40 et 80 °C selon les modèles. Pour la Tefal BJ750D10, l'écart avec la température cible peut atteindre 6 °C.

QUALITÉ DE CONSTRUCTION L'odeur de plastique émanant de la Tefal Smart'n light dégrade sa note sur ce critère, mais cela n'a pas donné de mauvais goût à l'eau.

BOUILLOIRES ÉLECTRIQUES **SIMPLES**



Philips DAILY COLLECTION

HD9350/90

39,99 €

13.8/20 | ★★

Dans la moyenne pour porter 1 litre d'eau à ébullition (3 minutes 41), cette bouilloire s'avère moins efficace sur les petites quantités. Mais elle ne chauffe pas plus longtemps que nécessaire. Et si on la compare à d'autres modèles, elle fait peu de bruit en fonctionnement. Le filtre destiné à retenir le calcaire paraît fragile. Pour le reste, la construction est solide.



Kenwood

ZJX650RD

13.3/20 | ★★

Comme la Philips, cette bouilloire ne se montre pas très rapide, surtout si on met à chauffer de faibles volumes d'eau. Toutefois, elle sait s'éteindre quand il le faut : la consommation d'électricité est maîtrisée. Nous l'avons pénalisée en raison des nuisances sonores qu'elle génère et de l'altération du goût de l'eau une fois refroidie.

**Ne négligez
pas l'entretien**

A la longue, chauffer de l'eau dans une bouilloire produit du tartre. Si la maille du filtre en place n'est pas assez serrée, vous risquez de retrouver une bonne dose de calcium au fond de votre tasse. Les dépôts de calcaire peuvent gêner la détection de la température et augmenter la consommation électrique de l'appareil. Pour éviter ces désagréments, détartrez-le régulièrement. Pas besoin de produit chimique onéreux, un peu de patience et du vinaigre blanc, ou de l'acide citrique dilué, suffisent à déloger les plaques. Un bon rinçage, et la bouilloire est comme neuve !

9 BOUILLOIRES SIMPLES

Performances												Autres caractéristiques					
	Préparation de 1L	au niveau minimum	Surchauffe	Filtre anticalcaire	Appréciation	Dégustation	Facilité d'emploi	Qualité de construction	Bruit	Sécurité	Appréciation globale	Prix	Puissance		Capacité maximale mesurée		
													€	w	kg	l	
1	PHILIPS Daily Collection HD9350/90	★	★★★	■■	★★	★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	13,8	★★	39,99	2200	0,8	1,7
2	KENWOOD ZJX650RD	★	★★★	■■	★★	★	★	★★	★★★	★	★★	13,3	★★	99,99	2200	0,8	1
3	SMEG KLF03	★	★★	■	★★	★	★★	★★	★★★	★	★★	13,1	★★	169,99	2400	1,2	1,8
4	DELONGHI KBOV2001	★	★★★	■■	★★★	★	★★	★	★★★	★★	★	12,6	★★	134,99	2000	0,9	1,7
5	PHILIPS HD9365	★	★★★	■■	★	★	★	★★	★★	★	★★	12,2	★★	54,99	2200	0,7	1,7
6	BRAUN WK 1500	★	★	■■	★★	★	★★	★★	★	★	★★	11,4	★	39,99	2200	0,9	1,7
7	WMF 413140011 KITCHENMINIS	■	★★★	■■	★★★	★	★	★	★	★	★★	10,9	★	79,99	1960	0,8	0,8
8	HEMA KETELBINKIE 80010068	★	★★★	■■	★	★	★★	★	■	★★	★★	10,5	★	42,99	2200	0,6	1,1
9	MOULINEX BY2MOB10	★	★	■■	★	■	■	★★	★	■	★★	8,7	★	34,99	2400	0,8	1,7

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

SURCHAUFFE Les modèles qui persistent à chauffer de longues secondes alors que l'eau bout sont pénalisés.

DÉGUSTATION L'eau ébouillantée est goûtee 24 heures plus tard par nos testeurs.



TESTÉ ailleurs

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

Suisse ÉPLUCHE SI AFFINITÉS

Des 12 éplucheurs évalués par **Bon à savoir**, aucun n'est à jeter : ils sont tous, au moins, satisfaisants. La bonne nouvelle ? Le modèle Vardagen d'Ikea, vendu en France à 3,99 €, arrive en tête. Des carottes, patates, pommes et concombres pelés en moins de deux, que vous soyez droitier ou gaucher.



Portugal AU DOUX SON D'AVOINE

Une collation saine, la barre de céréales ? Raté. **Deco Proteste** a analysé 48 références et s'est presque étouffé en constatant que 21 contenaient des additifs peu recommandables et que, globalement, elles étaient très sucrées. S'il fallait n'en retenir qu'une, ce serait celle d'Auchan, au son d'avoine et chocolat, moins mauvaise que bien d'autres.



Allemagne LE DOIGT SUR LA COUTURE

Brother, Pfaff, Singer... pas facile de choisir une machine à coudre. **Test** a mis 13 modèles à l'épreuve en réalisant différents points sur divers tissus, des boutonnières et des fermetures éclair. Le prix de la meilleure, la Brother Innov-is A65, s'élève à 600 €... Et ce n'est pas si cher : certaines coûtent le double.



Danemark PAS SI FANTASTIQUE, CE PLASTIQUE

Nos homologues de **Tænk** ont acheté une quarantaine de ballons et poupées en plastique sur des sites comme Shein, Témou ou Wish pour vérifier la présence de phthalates nocifs (des perturbateurs endocriniens). Résultat, un produit sur cinq dépasse les seuils autorisés en Europe. Pas brillant.



Canada (Québec) À FOND... OU NON

Le vélo électrique s'avère aussi populaire au Québec qu'il l'est en France. Rien d'étonnant à ce que **Protégez-vous** ait décidé d'en tester. Outre-Atlantique, l'assistance est active jusqu'à 32 km/h, c'est rapide. Et pourtant, prudence oblige, pour leurs essais, nos confrères se restreignent à 25 km/h, la vitesse autorisée chez nous. C'est ben assez, tabernacle !



QUE CHOISIR Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

BARRES DE SON

Le son des téléviseurs est rarement satisfaisant. Une barre de son améliore toujours la qualité audio. **90 références testées**

MATELAS

À ressorts, en mousse, en latex, à mémoire de forme... pas facile de s'y retrouver ! Nos conseils. **96 modèles évalués**

SÈCHE-LINGE

Pas la peine de se ruiner pour dénicher une machine performante. **58 appareils notés**

MONTRES CONNECTÉES

Les Apple Watch sont-elles plus fiables que les Samsung Galaxy Watch ? Et que valent les montres de Huawei, Xiaomi ou Withings ? **50 produits décortiqués**

QUE CHOISIR Plus de 235 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



BOISSONS FERMENTÉES

La première gorgée de... microbes

Avaler un verre de levures et de bactéries, ça vous tente ? De plus en plus de consommateurs le font, par plaisir ou dans l'espoir de bénéfices pour leur santé. Est-ce une bonne idée ?

— Par ELSA ABDOUN avec JULIETTE VACANT

Qui n'a jamais entendu parler du microbiote ? Réservé aux biologistes il y a encore 15 ans, ce terme est aujourd'hui entré dans le langage courant, et figure sur la couverture de plusieurs best-sellers en librairie, ainsi que dans des milliers d'articles de presse. Le microbiote intestinal, en particulier, soulève les passions. Il faut dire que ce mélange de bactéries, de champignons microscopiques et de virus qui peuplent nos viscères est essentiel au fonctionnement de l'organisme, et l'on sait à présent qu'une nourriture bonne pour ce dernier l'est aussi pour nous.

Parmi les denrées dont raffolent nos microscopiques amis, il y a bien sûr les légumineuses, les céréales complètes et les légumes, très riches en fibres. Cependant, un nombre croissant d'études suggèrent que les aliments fermentés, c'est-à-dire colonisés et transformés par de «bons» microbes (qui ne provoquent pas de maladie), pourraient également apporter des bienfaits. C'est le cas du yaourt, des fromages frais et de ceux à pâte molle, issus de la fermentation du lait et dans lesquels résident encore, au moment de leur

L'impact de la consommation de ces boissons sur la santé, bénéfique ou néfaste, reste encore à démontrer



Le kéfir de fruits
est une boisson fermentée naturellement pétillante à base d'eau sucrée et de fruits.

consommation, de nombreuses bactéries vivantes. Mais une nouvelle source d'exposition aux ferments microbiens, plus originale, suscite beaucoup d'intérêt depuis quelque temps : les boissons fermentées. Et en particulier, parmi ces dernières, le kéfir et le kombucha.

Une mode en pleine effervescence

Contrairement au terme «microbiote», ces noms exotiques ne vous disent peut-être rien. Ils sont pourtant, eux aussi, l'objet d'un véritable engouement depuis quelques années. Le kéfir est composé soit de lait, soit d'eau sucrée infusée aux fruits, mis à fermenter quelques jours avec une colonie de bactéries et de levures vivant en symbiose dans des sortes de petites perles gélatineuses et translucides appelées grains de kéfir. Le kombucha consiste, lui, en un thé sucré, fermenté avec un autre ensemble de bactéries et de levures formant cette fois un film gélatineux, appelé «scoby» ou «mère de kombucha».



Les laits fermentés

(kéfir, lait ribot...) peuvent être obtenus suivant différentes recettes, par fermentation via des bactéries lactiques uniquement ou via un mélange de bactéries et levures.

Le kombucha est obtenu par fermentation de thé sucré, durant laquelle bactéries et levures consomment tout ou partie du sucre présent.

Si ces breuvages n'ont fait leur apparition que récemment dans les rayons des supermarchés, leur histoire s'avère très ancienne. «Des traces de kéfir de lait datant de plus de 3 500 ans ont été retrouvées en Chine, relate Christophe Lavelle, chercheur spécialisé dans l'alimentation au Muséum national d'histoire naturelle. Quant au kéfir de fruits, les premières traces, en France, remontent au moins à la fin du XIX^e siècle, et il est possible que les grains utilisés aient été dérivés de ceux servant initialement à la fabrication du kéfir de lait.» Le kombucha, lui, «tient ses origines du côté de la Chine, puis se serait développé en Russie, avant d'arriver chez nous», poursuit le spécialiste.

Mais ces boissons, pour ancestrales qu'elles soient, ont-elles démontré leurs bénéfices sur la santé? «C'est une idée raisonnable, mais qui mérite d'être étayée», juge Christophe Lavelle. Quelques études, menées sur des cellules in vitro, des animaux ou même parfois des humains, suggèrent des effets positifs, notamment via une action anti-inflammatoire. «Ce phénomène pourrait être dû aux molécules produites par les bactéries elles-mêmes lors de la fermentation, et persister même lorsque le liquide est pasteurisé», indique-t-il. Le niveau de preuve reste néanmoins limité. «Il est un peu tôt pour affirmer que la consommation de ces boissons a un impact favorable avéré sur la santé», confirme Mélanie Deschasaux-Tanguy, >>>

ALCOOL Les étiquettes l'oublient

En Europe, alors que les taux de gras, de sucre et de sel doivent être précisés sur les emballages alimentaires, l'alcool, lui, n'a pas besoin d'être mentionné en dessous de 1,2°! Cette indication demeure donc absente de la plupart des kombuchas et des kéfirs vendus en France, qui en contiendraient souvent, d'après nos informations, autour de 0,5°. «C'est dangereux, juge Mickael Naassila, directeur du Groupe de recherche sur l'alcool et les pharmacodépendances à l'Inserm. Récemment, quelqu'un d'anciennement dépendant m'a raconté avoir ressenti les symptômes associés à la consommation d'alcool après avoir pris du kombucha. Il y a donc un risque de réveiller l'envie de boire chez ces personnes, mais aussi des risques pour la santé, en cas de consommation par des femmes enceintes, des enfants, ou par toute autre personne présentant des contre-indications.» Aux États-Unis, l'alcool doit être indiqué dès 0,5°.

>>> chercheuse en épidémiologie nutritionnelle à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). La prudence reste de mise donc, et ce d'autant plus que le kéfir et le kombucha renferment, en parallèle des «bons» microbes, de petites quantités d'un ingrédient bien moins recommandable: l'alcool.

Inévitable présence d'alcool

Trois types de fermentation ont lieu dans ces breuvages: une lactique (transformation du sucre en acide lactique par des bactéries), une alcoolique (transformation du sucre en alcool par certaines levures) et une dernière, acétique (transformation de l'alcool en acide acétique par certaines bactéries, comme dans la confection du vinaigre). «*La production d'alcool est inévitable*», reconnaît Nicolas Pradignac, fondateur de la start-up Symbiose, qui élabore des kéfirs de fruits, même si «*la plupart des boissons actuellement sur le marché se limitent à un demi-degré*», complète Christophe Lavelle. Il est toutefois impossible de s'en assurer en l'absence d'étiquetage (lire l'encadré p. 47). Certes, ce taux demeure très faible, et «*on trouve aussi de l'alcool dans un kiwi très mûr ou dans un jus de pomme fermier*», tente de relativiser un fabricant.

Cependant, «*toute consommation d'alcool présente des risques pour la santé*», insiste Mélanie Deschasaux-Tanguy, qui invite les adultes à ne pas boire de liquides fermentés «*au-delà d'un ou deux verres par jour*». Elle rappelle que, «*en l'état des connaissances scientifiques, l'eau reste la seule boisson recommandée*». Face à elle, kéfir et kombucha semblent donc, pour l'instant, perdre le match. Mais il ne faudrait pas en conclure trop vite que les boissons fermentées n'ont aucun intérêt. Tout d'abord, la plupart des kéfirs de lait industriels, contrairement à ceux aux fruits, contiennent des quantités minimales d'éthanol (moins de 0,1 °). Quant aux laits uniquement fermentés par des bactéries, tels que le lait ribot, ils sont garantis sans alcool. Les teneurs en sucres, en protéines ou encore en matières grasses étant identiques à celles d'un lait non fermenté, leur principale différence réside dans la présence de bactéries potentiellement bénéfiques. Cependant, cette dernière a un prix: proche de 2 € le litre, au minimum, pour un lait fermenté, contre deux fois moins pour sa version classique. Plus cher également qu'un simple yaourt nature en pot... qui comporte pourtant lui aussi des milliards de bactéries lactiques. Diluer ce dernier dans du lait non fermenté pourrait donc être une idée, si l'on souhaite maximiser son exposition aux probiotiques sans se ruiner.

Une alternative aux boissons sucrées ?

Quant aux kéfirs de fruits et au kombucha, une partie d'entre eux seraient susceptibles de constituer une alternative intéressante aux sodas et aux jus de fruits. S'il vaut mieux éviter

Faites-le vous-même

Beaucoup d'amateurs de kéfir de fruits et de kombucha concoctent eux-mêmes leurs boissons. Et pour cause: non seulement cela représente d'importantes économies financières (elles coûtent entre 5 et 12 € le litre en magasin) et de gaz à effet de serre (en évitant l'emballage et le transport), mais c'est aussi l'occasion de réaliser une expérience de microbiologie assez ludique dans sa cuisine. Il suffit pour cela de se procurer les grains de kéfir ou mères de kombucha (auprès d'une connaissance ou en les achetant), puis de suivre une des nombreuses recettes disponibles sur



Il faut conserver ces boissons dans des bouteilles en verre solides et dotées de bouchons basculants.

Internet. «*Le risque bactériologique est très faible si l'on respecte les règles d'hygiène de base*», assure Anne Thierry, microbiologiste à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae).

À consommer avec modération

Attention, cependant, à conserver vos breuvages dans des bouteilles en verre solides et dotées de bouchons basculants, afin d'éviter une explosion liée à la production de gaz carbonique. Et, bien sûr, buvez ces boissons avec modération: les taux de sucres et d'alcool sont forcément moins bien maîtrisés dans les préparations maison.

certaines références très sucrées (carton rouge au Captain Kombucha, presque aussi sucré que l'Oasis Tropical), de nombreuses autres ne contiennent pas ou peu de sucres – ce dernier étant consommé par les bactéries. Et leur liste d'ingrédients est le plus souvent dénuée de tout marqueur d'ultratransformation, contrairement aux sodas classiques pouvant intégrer des arômes de synthèse, des édulcorants, des colorants, des acidifiants, etc. Malgré la présence de faibles quantités d'alcool, donc, «*il est possible que ces boissons, quand elles sont sans sucres, aient des effets moins défavorables pour la santé que des sodas ou autres jus très sucrés*, concède Mélanie Deschasaux-Tanguy, même si cela reste à vérifier». ♦

BAROMÈTRE DES ARNAQUES

Les fraudes ne diminuent pas

Les résultats de notre baromètre 2024 confirment une certaine stabilité. Les actes frauduleux restent très répandus.

— Par **MARIE BOURDELLES**
avec **GRÉGORY CARET**

Année après année, le paysage arbore les mêmes contours: le phénomène des arnaques reste massif, puisque vous êtes 15 % à déclarer en avoir subi une en 2024, dans le cadre du 4^e baromètre de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir⁽¹⁾. Un pourcentage très stable sur les quatre dernières années (16 % en 2023, 15 % en 2022, 16 % en 2021). Internet demeure le terrain de jeu favori des escrocs, les trois principaux supports de propagation des fraudes étant les e-mails (15 %), les sites web (14 %) et les réseaux sociaux (11 %).

Voler les données personnelles

Il ne faut pas négliger non plus le pouvoir de nuisance potentiel du téléphone portable, et notamment du SMS, à l'origine de 10 % des pièges. C'est l'un des outils privilégiés par les malfrats, car pratique pour diffuser en masse des contenus illicites et attirer leurs proies. L'affichage sur smartphone prêtant davantage à confusion que sur ordinateur, ils le trouvent parfait pour s'adonner aux techniques de phishing – menace numéro 1 en France depuis plusieurs années, comme le confirme, dans son dernier rapport d'activité, la plateforme gouvernementale Cybermalveillance.fr. Fausses amendes pour infraction routière, fausse livraison de colis, faux renouvellement de la carte Vitale... nos messageries regorgent de ces messages malveillants qui visent le vol de données personnelles. Or, ces attaques s'achèvent souvent par une opération frauduleuse sur le compte bancaire, une tendance encore plus large. Ainsi, 47 % des personnes interrogées se disent victimes de cette arnaque (lire aussi notre enquête sur les faux conseillers bancaires p. 24). ♦

(1) Enquête réalisée du 4 au 8 octobre 2024 auprès d'un échantillon de 1 009 personnes représentatif de la population française.



UN PHÉNOMÈNE MASSIF

3,3 Md€

Montant total des arnaques

1,4 Md€

Montant global de la fraude bancaire

750 €

Montant moyen d'une opération frauduleuse



LES ARNAQUES LES PLUS COÛTEUSES

2 500 € Produit défectueux ou prestation avec malfaçons (3 % des cas)

1 000 € Fraude sur le compte bancaire avec vol de données personnelles (47 %)

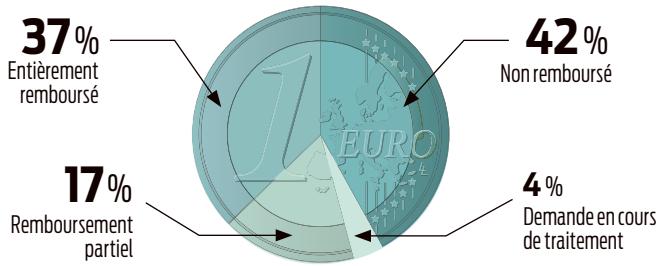
700 € Vente forcée de produit ou prestation (6 %)

400 € Surfacturation d'un produit ou d'une prestation (4 %)

100 € Produit non livré ou prestation non effectuée (23 %)

1 000 € Autres (9 %)

AVEZ-VOUS ÉTÉ REMBOURSÉ DE VOTRE PRÉJUDICE FINANCIER ?



Source: Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir

TRAIN

Vous prendrez bien votre temps...

Rebaptisées Ouigo train classique, d'anciennes voitures corail retapées assurent des liaisons à faible vitesse et petit prix entre la capitale et quelques grandes villes.

Pour 10 €, nous avons rejoint Nantes. Reportage. — Par **BORIS CASSEL**

Un vent glacial traverse le hall de la gare d'Austerlitz, à Paris. Alors, en ce 8 octobre, peu avant 7 heures, dès que le train Ouigo à destination de Nantes est annoncé voie 16, tout le monde fonce: plus vite à bord, plus vite au chaud ! Mais, une fois assis, l'excitation retombe. Car l'ambiance est propice à la détente: sièges moelleux, silence absolu, léger balancement de droite à gauche... Quelques minutes de voyage suffisent à faire piquer du nez la plupart des passagers ! Ils auraient tort de se priver de cette petite sieste matinale: leur périple s'annonce long, très long. Là où les TGV rallient la cité des ducs de Bretagne en un peu plus de deux heures, ce Ouigo train classique, comme le nomme la SNCF, flirte, lui, avec les quatre heures de trajet. Un service de train «lent» qui a fait son apparition en 2022. Contrairement aux subventionnés Intercités qui assurent des trajets abandonnés par les trains à grande vitesse (Paris-Clermont-Ferrand, par exemple), les Ouigo train classique relient la capitale à des villes disposant déjà d'une desserte TGV de qualité: Lyon, Nantes et (depuis avril dernier) Rennes. Un Paris-Bordeaux est même attendu dans les prochaines semaines. Quelle mouche a donc piqué la SNCF pour s'amuser à relancer des lignes à

faible vitesse (160 km/h maximum) à l'heure où ses TGV (320 km/h) affichent d'insolents taux de remplissage ? Son objectif est simple: capter une clientèle qui, faute de moyens, délaisse le rail au bénéfice de la route. «*Les principaux concurrents des Ouigo train classique, ce sont les bus*», confirme Christophe Fanichet, directeur général de SNCF Voyageurs. Et pour séduire ces consommateurs aux budgets serrés, la compagnie ferroviaire n'hésite pas à casser les prix. Ainsi, réservé fin septembre, notre billet Paris-Nantes ne nous a coûté que 10 €. Nous aurions dû débourser 11,99 € en bus, une petite trentaine d'euros en

covoiturage ou 35 € si nous avions opté pour un TGV inOui (sans prendre de carte de réduction).

Matériel roulant ancien

Reste à comprendre comment l'entreprise publique, si souvent décriée pour le niveau de ses grilles tarifaires, réussit, sans subvention, à commercialiser des places de train à vil prix. Premier élément de réponse: en utilisant du matériel roulant ancien, amorti de longue date. «*Ces voitures corail ont mon âge*», glisse Christophe Fanichet, quinquagénaire. Avant de préciser: «*Elles ont été toutefois régulièrement rénovées et répondent à toutes les normes de sécurité*.» Ce sont



Si la carrosserie a bénéficié d'un petit coup de peinture rose bonbon, la déco intérieure de ces voitures datant des années 1980 n'a pas été rafraîchie.

OUIGO.

donc, en quelque sorte, des trains reconditionnés. Absence de rideaux, murs des WC gribouillés... Mis à part un petit coup de peinture rose sur la carrosserie, la déco, elle, n'a visiblement pas été refaite ! Autre astuce pour tirer les tarifs vers le bas : ces trains n'empruntent pas les voies à grande vitesse, mais les lignes classiques, aux péages bien moins élevés. Par ailleurs, la SNCF a logé cette activité dans une nouvelle entité. «*C'est une filiale qui pratique du dumping social, la rémunération et le droit social ne sont pas ceux applicables ailleurs à la SNCF*», pointe Fabien Villedieu, secrétaire fédéral du syndicat Sud Rail.

Des toilettes dans leur jus

Enfin, le service à bord est réduit à son strict minimum. Un exemple ? Écoutons ce jeune passager qui interpelle la contrôleur : «*Bonjour, excusez-moi, je n'ai pas trouvé la voiture-bar. Où peut-on acheter un café ?*» Réponse, mi-amusée, mi-gênée, de l'intéressée : «*Nulle part !*» Mieux vaut avoir prévu son thermos et son casse-croûte avant d'embarquer... «*Il n'y a pas le wifi*», prévient également Christophe Fanichet. Cependant, en avons-nous

De nouvelles lignes lentes

D'ici à la fin 2024, plusieurs nouvelles liaisons doivent être ouvertes, sous des marques différentes. Financé par l'État et les collectivités locales, un Intercités circulera entre Nancy et Lyon-Perrache à partir du 15 décembre. Celui-ci « desservira [...] Toul, Neufchâteau, Culmont-Chalindrey, Dijon, Chalon-sur-Saône,

Mâcon-Ville, Lyon Part-Dieu et Lyon-Perrache, à raison d'un aller-retour quotidien », explique la SNCF. Autre ligne attendue, celle de Paris-Bruxelles. Un train classique direct entre les deux capitales, via Mons (Belgique). La SNCB, la Société nationale des chemins de fer belges, a annoncé sa mise en service

en cette fin d'année. La liaison devrait être opérée en collaboration avec la SNCF. Cet été, elle avait été testée, à l'approche des Jeux olympiques, sous le nom d'Eurocity. Les prix variaient alors de 15 à 49 € par trajet en 2^e classe, et de 49 à 69 € en 1^{re} classe, pour un voyage d'environ 3 heures contre 1h30 en Eurostar (ex-Thalys).

Pas de bar, de wifi... le service à bord est réduit à son strict minimum

vraiment besoin ? Comme le train ne roule pas à 320 km/h, la 5G des smartphones fonctionne relativement bien, assez tout du moins pour visionner un film en streaming ! Gros bémol, quand même, du côté des sanitaires, qui sont d'époque, comme le rappelle l'annonce d'un agent au cours du trajet : «*Les toilettes doivent uniquement être utilisées lorsque le train est en marche. Merci de ne pas y avoir recours en gare.*»

Le faible niveau de service ne semble pas rebuter les passagers. Bien au contraire. C'est, pour eux, non seulement une occasion de faire des économies, mais aussi

une autre façon de voyager. «*J'adore me réveiller au beau milieu d'une très agréable campagne et prendre le temps de l'admirer*», glisse une Parisienne, travailleuse indépendante, en route pour Angers. Cette liaison, poursuit cette habituée, attire un public différent de celui des trains à grande vitesse. «*Tout le monde est en mode détente, personne n'est sur son tableau Excel pendant le trajet !*», raconte-t-elle.

Une clientèle jeune ou plutôt âgée

La plupart des usagers sont, comme elle, plutôt jeunes ou, à l'inverse, assez âgés, à l'instar de cette retraitée qui habite dans l'Essonne. «*Non seulement ce train ne coûte pas cher mais, en plus, il s'arrête à Juvisy. Ça m'évite de repasser par Paris pour monter à bord*», se réjouit notre passagère. Effectivement, il s'agit d'un des avantages de cette offre low cost face aux TGV : puisque l'argument de vente principal n'est pas celui du temps de parcours, ce train peut multiplier les haltes. Ainsi, le tortillard partant de Paris fait un stop dans l'Essonne, à Juvisy-sur-Orge (descente interdite, montée autorisée), aux Aubrais, à proximité d'Orléans, à Blois-Chambord, puis à Saint-Pierre-des-Corps, à côté de Tours, Saumur et Angers Saint-Laud. Avant, d'entrer, lentement mais sûrement, en gare de Nantes. Et quand les portes du train s'ouvrent, chacun est libre de reprendre son rythme effréné. ♦



APPLIS ANTIGASPI

Que valent-elles ?

Peut-on à la fois « sauver la planète », se régaler et faire des économies grâce aux paniers antigaspi des restaurants, boulangeries et supermarchés ? Nos réponses.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **JULIETTE VACANT**

Si le gaspillage alimentaire était un pays, il compterait parmi les trois plus gros émetteurs de gaz à effet de serre, après la Chine et les États-Unis », récite Méleyne Rabot, directrice de Too Good To Go France, dont l'application pour smartphones propose des paniers surprises avec les invendus d'environ 45 000 commerces. La comparaison est frappante, c'est vrai. Mais est-il encore besoin de convaincre qui que ce soit de l'intérêt de réduire le gaspillage alimentaire ? L'application Too Good To Go affiche déjà 17 millions de téléchargements, en France, et dénombre près de 20 millions de paniers commercialisés chaque année. Sa concurrente, nommée Phenix, la talonne avec certes trois fois moins d'utilisateurs, mais presque autant de paniers vendus.

Un geste pour la planète

Les applis antigaspi ont la cote, donc, et pour cause : contrairement aux autres actions essentielles à mener pour rendre l'alimentation plus durable (consommer moins de viande et plus de produits bios), le système de paniers antigaspi permet de faire un geste pour la planète sans changer ses habitudes alimentaires, et tout en réalisant des économies. Un dernier point qui s'avère fondamental en période d'inflation et alors qu'un Français sur sept vit sous le seuil de pauvreté, selon l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee). Anne T., de Fréjus (83), fait partie de ceux-là. «En tant que jeune

en dessous du seuil de pauvreté, j'ai utilisé Too Good To Go plusieurs fois», écrit-elle à *Que Choisir*. C'est un plus, pour nous, d'avoir certains desserts et plats que nous ne pourrions jamais acheter.»

Si l'on en croit les dizaines de témoignages que nous avons reçus, les utilisateurs sont majoritairement satisfaits du rapport qualité-prix des articles vendus sur ces applications. À condition, bien sûr, de manger de tout, et d'aimer aussi bien le sandwich au camembert que la salade piémontaise ! *Que Choisir* a tenté l'expérience, et la plupart du temps, les réductions se sont révélées effectivement très importantes. Le plus marquant restera un panier vendu 4 € par une supérette, alors qu'il contenait une quantité de nourriture d'une valeur sept fois plus élevée... Certes, tous les articles étaient périmés du jour (voire de la veille), mais cela n'a rien d'insurmontable si l'on dispose d'un grand congélateur. Même chose pour une boulangerie qui, contre 6 €, fournissait un grand sac rempli d'au moins 30 € de pains bios, viennoiseries, quiches et sandwiches. Attention, cependant, à ne pas consommer plus de produits inutiles simplement parce que leur prix est réduit... au risque non seulement de dépenser plus à l'arrivée, mais également de nuire à sa santé.

Encouragement à la surconsommation ?

«Parfois, je reçois trop de viennoiseries, j'en suis arrivé à les détester», témoigne, par exemple, Cyprien D., de Paris (75).



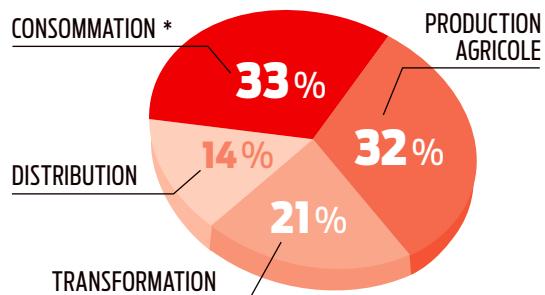
Ce risque est accentué par les alertes envoyées régulièrement sur le téléphone par ces applications, dont les revenus dépendent du nombre de paniers vendus. «Avec ce système, on est dans l'immédiateté de la bonne affaire à saisir», analyse Laurence Gouthière, référente en matière de lutte contre le gaspillage à l'Agence de la transition écologique (Ademe). Elle ajoute : «Il faut se méfier du risque d'entrer dans une spirale de surconsommation, qui n'aurait plus trop de sens.»

Quant au bilan écologique, il n'est pas aussi évident que le laissent croire les «félicitations» transmises par le téléphone à chaque panier de nourriture «sauvé». D'abord, les supermarchés de plus de 400 mètres carrés n'ont, depuis 2016, plus le droit de détruire leurs invendus et doivent en priorité les donner aux associations chargées de les



Les invendus ne sont qu'une petite partie du problème...

RÉPARTITION DES PERTES ALIMENTAIRES EN FRANCE



*Dont 19 % à domicile et 14 % hors foyer.

Source: Ademe

redistribuer aux personnes dans le besoin (à l'exception de certains produits à risque, tels que crustacés, poissons crus, viande hachée ou encore pâtisseries à la crème).

Précarité alimentaire

Or, dans les paniers des grands distributeurs, on peut trouver du fromage, des yaourts, de la viande ou encore des plats préparés qui, s'ils n'avaient pas été vendus, auraient pu, en théorie, revenir aux banques alimentaires... «Certains utilisateurs de Too Good To Go sont des personnes en précarité alimentaire qui n'osent pas se tourner vers les

associations», assure Méleyne Rabot. Ces applications ne seraient donc pas à voir uniquement comme des concurrentes aux dons, mais aussi comme un moyen supplémentaire «de rendre l'alimentation accessible», assure-t-elle. Dont acte. Même si cela n'enlève rien à la réalité de ce constat: la vente de paniers antigaspi dans les grands supermarchés ne sauve pas toujours la nourriture de la poubelle.

En ce qui concerne les autres commerces (boulangeries, épicerie, supérettes, primeurs, restaurants...), auxquels il n'est pas interdit de jeter leurs invendus, privilégier leurs paniers antigaspi semble a priori plus écologique que d'acheter des équivalents «frais du jour» ailleurs. À condition, là encore, de ne pas se laisser entraîner dans une consommation abusive de produits non essentiels, en particulier

lorsque ces derniers ont une empreinte écologique forte, comme c'est le cas de la viande rouge. «Le risque est que le faible coût de la nourriture participe à perdre la notion de sa valeur», alerte Laurence Gouthière.

Peu de produits durables

Difficile, enfin, de trouver sur ces applications des aliments produits et distribués de manière durable. Modes de fabrication, origine, nature des emballages... tout cela, vous ne le découvrez qu'après avoir payé vos paniers. Certes, l'application Phenix dispose de filtres pour ne vous proposer que ceux contenant des denrées bios, végétariennes, végétaliennes, «zéro déchet» ou encore locales. Mais dans les faits, très rares sont les commerces répondant ne serait-ce qu'à l'un de ces critères.

In fine, les personnes qui en ont les moyens financiers n'auraient-elles pas intérêt à soutenir par leurs achats les producteurs, les distributeurs, les restaurateurs ou encore les boulanger ayant mis en place des pratiques durables, plutôt que d'acheter les surplus de commerces qui n'appliquent pas ces principes? «Sans aucun doute», répond Laurence Gouthière. Avant de rappeler que «le plus utile, pour la planète, demeure d'acheter des produits durables, dans des quantités raisonnables». ♦

Les supermarchés n'ont plus le droit de détruire leurs invendus

ASSURANCE AUTO

Pourquoi vous allez payer plus

En 2025, les tarifs des assurances auto vont augmenter. La hausse, autour de 5%, résulte d'une flambée des coûts de réparation. En outre, les assureurs connaissent de plus en plus de cas de fraudes.

— Par ARNAUD MURATI

Décidément, assurer sa voiture, qu'elle soit électrique ou thermique, devient chaque année plus cher. Le cabinet Facts & Figures, qui travaille essentiellement pour le compte d'assureurs français, a livré, cet automne, ses prévisions en matière de couverture automobile. Au 1^{er} janvier 2025, la majoration des primes serait comprise entre 4 et 6% à cause de plusieurs facteurs. En premier lieu, le renchérissement constant des pièces de rechange. Par exemple, «sur le tarif des rétrociseurs conducteurs, il ressort une augmentation moyenne de 8,9 % entre 2023 et 2024», indique le cabinet, qui a créé son propre référentiel de pièces détachées afin de suivre leur évolution dans le temps. Il s'agit d'une moyenne, comme le précise Facts & Figures, car cette hausse peut

atteindre jusqu'à 14,3 % si les rétrociseurs proviennent d'une marque haut de gamme. Outre le prix des pièces, celui de la main-d'œuvre a grimpé de 6,6% en 2023, et semble encore flamber: le taux horaire a déjà bondi de 5,8 % sur 12 mois glissants à la fin juillet dernier.

Faits conjoncturels

Autant de raisons «classiques» qui expliquent une envolée des coûts, mais auxquelles s'ajoutent des faits conjoncturels. D'abord, l'État va imposer aux contrats d'assurance dommages une réévaluation des cotisations au 1^{er} janvier 2025 afin de combler les déficits récurrents de la branche «catastrophes naturelles». Cette contribution, aujourd'hui de 6% sur les garanties vol et incendie, montera à 9%. Pour les véhicules assurés au tiers, elle passera de 0,5 à 0,75% sur l'ensemble des garanties. «Cela représente, en moyenne, 1,50 € par contrat», souligne Christophe

C'est toujours plus cher!

Prix des pièces et de la main-d'œuvre, ponction de l'État et arnaques font grimper la prime d'assurance.



Delcamp, directeur des assurances de dommages et de responsabilité de France Assureurs (ex-Fédération française de l'assurance). Ensuite, les arnaques à l'assurance ont explosé en 2023. D'après le bilan annuel publié par l'Alfa, l'agence chargée de lutter contre ces dernières, le montant des fraudes «IARD» (dommages aux biens) s'est élevé à 485 millions d'euros en 2023 (+10,2% par rapport à 2022), sachant que celui de la fraude globale a atteint 695 millions d'euros (+18,3%). Sur le seul secteur automobile, l'Alfa a répertorié 236,8 millions d'euros de préjudice l'an passé, contre 188 millions d'euros en 2022. Une sacrée accélération! «Nous assistons à une industrialisation de la fraude. Elle s'est professionnalisée ces dernières années et devient l'œuvre de bandes organisées», décrit Maxence Bizien, directeur général de l'Alfa. L'association a recensé 42 232 déclarations de sinistres falsifiées l'année dernière (soit une hausse de 12,8%).

Les nouveaux escrocs du verre

Fausses déclarations de vol et constats de complaisance existent toujours, mais l'Alfa note surtout un essor de l'escroquerie au bris de glace: actes fictifs, factures et bons de livraison frauduleux... «Nous avons même relevé des usurpations d'identité d'assurés», explique l'expert. Les «escrocs du verre» procéderaient par démarchage téléphonique, en proposant notamment de remplacer le pare-brise en contrepartie de certains avantages (bons d'achat, cadeaux...), mais aussi directement auprès des automobilistes sur les parkings des aéroports parisiens. «Le phénomène est en progression depuis 2022-2023», affirme Maxence Bizien, qui regrette que tout cela «participe à l'augmentation du coût de la sinistralité». Selon des données transmises par Facts & Figures, la hausse moyenne de la prime d'assurance automobile s'établit, entre 2014 et 2024, à 20,6% sur dix ans. ♦

CONGÉ DE PROCHE AIDANT

Le champ de l'allocation s'étend

À partir de 2025, l'indemnisation devient renouvelable si vous aidez une personne différente. Vous pourrez la demander jusqu'à quatre fois.

— Par ROSINE MAILO

Le congé de proche aidant permet, depuis 2017, de s'arrêter de travailler temporairement pour s'occuper d'un proche handicapé, invalide ou en perte d'autonomie. Une mesure salutaire pour les 11 millions d'aidants, en majorité des actifs. Par la suite, elle a été plusieurs fois améliorée, notamment avec l'élargissement à davantage de bénéficiaires. Le congé est actuellement d'une durée de trois mois et renouvelable sans dépasser une année pour l'ensemble de la carrière. En principe, il est pris de façon continue. Cependant, avec l'accord de l'employeur, il peut être transformé en période d'activité à temps partiel ou être fractionné. Durant ce temps, le salarié n'est pas rémunéré.

Trois rechargements pour un plafond de 264 jours

Depuis deux ans, une allocation journalière du proche aidant (Ajpa) est toutefois versée pour limiter la perte de revenus. Cette somme forfaitaire a été portée au niveau du Smic, soit 64,54 € par journée en 2024. Un bénéficiaire a ainsi droit à 66 jours indemnisés à raison



Le nombre de multi-aidants devrait augmenter les prochaines années du fait de l'allongement de la durée de la vie.

de 22 jours maximum d'Ajpa par mois, soit 1419,88 € mensuels. La demande de prestation doit s'effectuer en ligne sur Caf.fr ou sur Msa.fr.

La nouveauté 2025 réside en la possibilité de bénéficier d'un renouvellement de cette allocation. À partir du 1^{er} janvier, une personne qui a déjà perçu l'Ajpa pourra, si elle s'occupe d'un autre proche, souffler une nouvelle fois durant trois mois tout en étant indemnisée. Jusqu'à trois rechargements des droits à l'Ajpa seront désormais accordés pour un plafond de 264 jours d'allocations sur l'ensemble de la carrière, soit jusqu'à quatre personnes aidées. Une mesure qui va dans le bon sens au regard du développement

du phénomène de la multi-aidance. Bien que l'aide se destine toujours majoritairement à une seule personne (77%), la part des multi-aidants n'est pas négligeable. Elle devrait mécaniquement

Les aidants jouent un rôle clé face aux enjeux du vieillissement

augmenter les prochaines années du fait de l'allongement de la durée de la vie. Une donnée inquiétante quand on connaît les impacts négatifs du rôle d'aidant sur le moral, la vie de famille, la santé, la vie sociale, la qualité du sommeil...

Il reste à espérer que d'autres avancées suivront. Les millions d'aidants jouent un rôle clé face aux enjeux du vieillissement et du maintien à domicile. Il est regrettable, par exemple, que les personnes qui prennent soin d'un proche malade ne puissent pas profiter de ce congé indemnisé ou que les bénéficiaires de l'Ajpa n'aient pas droit à un maintien de salaire (à la place d'une allocation au niveau du Smic) pour réellement reprendre haleine sans perte de ressources. ♦

PLAN D'ÉPARGNE SALARIALE Une piste possible

Vous pouvez récupérer les sommes placées sur vos plans d'épargne salariale si vous, votre époux(se) ou partenaire de Pacs êtes proche

aidant. En juillet 2024, ce motif a rejoint la liste des situations personnelles permettant de solliciter le déblocage anticipé de l'argent. Sinon, les fonds,

qu'ils proviennent de la participation, de l'intéressement ou de versements volontaires, restent indisponibles pendant cinq ans.



FORUM

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



COPROPRIÉTÉ

L'envoi postal menacé

Lors de notre dernière assemblée générale (AG), le syndic a annoncé que désormais les comptes rendus d'AG ne seraient plus envoyés par courrier, sauf aux personnes non représentées et celles ayant voté contre une résolution. Le syndic peut-il prendre unilatéralement cette décision ? ♦

D. D., par courriel

J'aurais plutôt dû me brouiller avec la fédération des usagers de trottinettes



NUISANCES SONORES

Tous les motards ne sont pas bruyants...

L'édition d'octobre de votre rédacteur en chef, Arnaud de Blauwe (QC n° 639), m'a un peu stupéfait en tant que motard. Comment se permet-il d'écrire « pourquoi autant de motos au pot d'échappement trafiqué circulent-elles... » ? On compte 2,7 millions de motos en France. Et, sur ce total, sait-on combien roulent avec des pots trafiqués ? Certainement non. Trop, je suis d'accord avec lui. Pour autant, faut-il stigmatiser toute une communauté, dont l'immense majorité des membres vit et partage sa passion dans le calme et le respect de tous ? À de nombreuses reprises, la Fédération des motards en colère a dénoncé cette pratique et appelé tous les conducteurs à utiliser uniquement des pots homologués. Dans les clubs, nous sommes également opposés à ces transformations qui indisposent les riverains et donnent une mauvaise image de nous. De grâce, Monsieur de Blauwe, n'entrez pas dans les lieux communs. Et, surtout, informez-vous avant de lancer une info incendiaire à l'encontre d'un groupe de gens respectueux des autres. ♦

M. Q., par courriel



KINÉSITHÉRAPEUTE

Travail à la chaîne

Depuis peu, je vais chez un kiné pour soigner des contractures au mollet. Je me souviens d'avoir fait des séances quand j'étais plus jeune. Certes, il y avait du monde. Mais là... J'ai l'impression qu'on a encore passé un cap. Un soir, nous étions 10 dans le cabinet pour un seul kinésithérapeute ! Si bien que j'ai poireauté cinq minutes avant qu'il vienne me voir afin de me montrer un autre exercice à faire. En l'occurrence, je ne suis pas sûr qu'ici, ce soit le soin qui prime... ♦

Hugo Meslard-Hayot, Saint-Avertin (37)



ÉLECTROMÉNAGER

Diagnostic à 12 € la minute

Le réparateur d'électroménager que j'ai contacté a simplement constaté que mon lave-linge était irréparable. Il m'a demandé 60 €, alors qu'il n'a passé que cinq minutes à regarder l'appareil. Suis-je dans l'obligation de payer cette somme ? ♦

Thomas Hirondelle, par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Si la somme exigée est importante, il reste qu'un professionnel détermine librement ses prix. En soi, il ne lui est pas interdit de réclamer un tel montant. Il peut ainsi percevoir des frais de déplacement et de diagnostic sans qu'une réparation ne soit réalisée. Mais sa facturation doit correspondre à ce dont vous aviez convenu avant son intervention. Pour cela, il est tenu de vous indiquer les prix qu'il pratique avant l'exécution de sa prestation (art. L. 112-1 du Code de la consommation). C'est à lui de vous démontrer qu'il s'est acquitté de cette exigence (art. 1353 du Code civil). Une fois cette information fournie, la décision vous revient de recourir ou non à ses services. Si elle ne l'a pas été, vous avez le droit d'en contester le coût, surtout si vous êtes en mesure de prouver qu'il était possible de trouver moins cher ailleurs.



AUTOMOBILE

Des clés à refaire ? Un vrai racket !

Ayant perdu mes clés de voiture, j'ai appelé Toyota pour en obtenir de nouvelles. Le prix demandé ? 720 € ! Le constructeur en profite sacrément. D'ailleurs, le concessionnaire a reconnu que ce coût était excessif et m'a suggéré de regarder si la perte pouvait être prise en charge par l'une de mes assurances. Il faudrait légiférer, car la concurrence ne joue pas dans ces cas-là (monopole de la marque). Et les consommateurs sont donc à la merci de... profiteurs. ♦

Joséphine Legrand, par courriel



DESSINS SANAGA

Faut pas abuser !



SERVICES À LA PERSONNE

Prélèvement automatique imposé

J'ai souscrit, auprès de Destia, un contrat de services à la personne dans lequel figure une clause obligeant les clients à payer par prélèvement automatique.

N'est-ce pas abusif ? ♦

Benoît Lefebvre, Courbevoie (92)

LA RÉPONSE DE QC

Cette clause imposant un mode unique de règlement est contestable. Elle pourrait être jugée abusive, car elle limite indûment la liberté de choix du moyen de paiement des clients (art. L. 212-1 du Code de la consommation et recommandation CCA n° 12-01 relative aux contrats de services à la personne, I A 5° du 15/03/2012). Assurez-vous, en relisant votre contrat, qu'une seule manière de payer est possible. Dans ce cas, opposez par écrit au service client de Destia le caractère

abusif de la clause. Et ajoutez que l'article 6.4 des conditions générales de vente disponibles sur son site internet permet aux consommateurs de régler aussi par chèque ou chèque emploi-service universel (Cesu). À défaut de réponse satisfaisante, n'hésitez pas à saisir le médiateur choisi par Destia, à savoir l'Association nationale des médiateurs (ANM), par courrier ou via son site Anm-conso.com. Vous pouvez également signaler les faits aux services de la répression des fraudes.

ENCORE PLUS COMPLIQUÉ
QUE LA NOTICE D'UN
APPAREIL ÉLECTROMÉNAGER...

La procédure
pour bénéficier
du bonus
réparation



COIFFURE

C'est plus cher le week-end

Un samedi, je me rends dans un salon de coiffure Franck Provost afin de prendre rendez-vous pour mon enfant de 7 ans. L'employée m'avise que ce jour de la semaine, il n'y a pas de tarif enfant. Le prix de la coupe s'élèvera dès lors à 33 €. Selon elle, le logiciel ne permet de facturer ce coût spécifique que du lundi au vendredi. Est-ce légal ? ♦

Carla V., Champigny-sur-Marne (94)

LA RÉPONSE DE QC

Un salon de coiffure, ou bien la chaîne à laquelle il appartient, élabore sa propre politique tarifaire. Il n'est pas contraint de prévoir un tarif spécial pour les enfants. Lorsqu'il existe, le professionnel a la faculté de le limiter à certains jours (comme du lundi au vendredi), à condition qu'une information claire soit préalablement fournie aux clients (art. L. 112-1 du Code de la consommation). Celle-ci peut figurer en vitrine, où les coiffeurs sont obligés d'afficher les prix de leurs prestations les plus courantes (art. 1 de l'arrêté du 27/03/1987). Par ailleurs, en caisse, il doit être possible de consulter la liste complète des tarifs applicables (art 2 de l'arrêté précité). Dans la mesure où tous ces renseignements ont été donnés lors de la prise de rendez-vous, la pratique de ce salon n'est pas contestable.

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

WWW.QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652

BONUS RÉPARATION

Remettre en état sans moins payer

Mon lave-linge est tombé en panne alors qu'il n'était plus sous garantie. Je l'ai fait réparer par un technicien. Je pensais qu'il existait une aide financière pour ce type d'intervention, mais je n'ai constaté aucun dégrèvement sur la facture. Qu'en est-il ? ♦

Jean-Paul T., Voiron (38)

LA RÉPONSE DE QC

Le bonus réparation a été lancé afin d'encourager les consommateurs à remettre en état leurs appareils plutôt que de les jeter. Il permet de bénéficier d'une somme forfaitaire lors de la réparation d'objets du quotidien, tels que votre lave-linge, les éléments d'ameublement, les articles de jardinage ou les vêtements. Depuis janvier 2024, la liste d'équipements éligibles a encore été étendue et le montant de cette aide financière, doublé pour certains biens. Seules les pannes qui

n'entrent pas dans le cadre des garanties légales et commerciales sont prises en charge (art. R. 541-146 et R. 541-147 du Code de l'environnement). Pour obtenir une déduction sur la facture, il est nécessaire de s'adresser à un réparateur labellisé par un éco-organisme (art.L. 541-10-4 du code précité). Vous trouvez la liste des appareils concernés par ce coup de pouce, les montants applicables et les professionnels certifiés dans votre département sur le site Ecosystem.eco/reparer.

ÉLECTRICITÉ

Coûteux, le monopole...

Pour être approvisionné en électricité, dans mon secteur géographique, il m'est impossible de faire jouer la concurrence. Je n'ai en effet pas d'autre choix que de passer par une régie locale, Électricité de Strasbourg (67), qui détient le monopole. Résultat : tous mes efforts pour maîtriser ma consommation sont inutiles. Ainsi, sur ma dernière facture de 152 €, je n'ai que... 14 € de consommation. Le reste, soit 90 % du total, concerne l'abonnement, les frais de distribution et les taxes... Dur ! ♦

Samuel Basily, Molsheim (67)



TÉLÉVISEUR

Refus de garantie systématique

En janvier 2024, j'ai acheté un téléviseur Samsung dans un magasin Électro Dépôt. Au bout de trois mois, une barre blanche est apparue sur l'écran. Contacté, le vendeur a refusé une prise en charge et m'a renvoyé vers le fabricant, sans succès. Je me suis adressée à nouveau à Électro Dépôt, qui indique désormais que je n'avais que trois jours à compter de la date d'acquisition pour faire un retour en boutique. Une pratique acceptable ? ♦

Emmanuelle André, Paris (75)

LA RÉPONSE DE QC

Non, l'attitude du magasin est doublment contestable. Tout d'abord, en sa qualité de vendeur professionnel, il est tenu à la garantie légale de conformité (art. L. 217-3 et L. 217-7 du Code de la consommation). Toute anomalie qui apparaît dans les deux années après l'achat d'un produit neuf est présumée être un défaut de conformité lui incomtant. Il n'aurait donc pas dû se contenter de vous renvoyer vers le fabricant. Ensuite, le distributeur ne peut pas modifier les modalités d'application de la garantie, qui sont dites d'ordre public (art. L. 219-1 du code précité). Sa mise en œuvre n'est pas soumise à un signalement sous trois jours. Et même si Électro Dépôt prévoit à titre commercial une possibilité de retour en boutique sous trois jours, vous bénéficiez de cette garantie légale de conformité. Exigez, par lettre recommandée avec AR, sa prise en charge du défaut et rappelez-lui qu'il est possible d'une lourde amende en cas de refus persistant (art. L. 241-5 du code précité). Si nécessaire, l'association locale UFC-Que Choisir la plus proche de votre domicile vous épaulera dans les démarches.

Carton rouge



ACCIDENTS DE SPORT

La Sécu perd le match

Comme tous les médecins, je suis régulièrement sollicité par la Sécu pour réaliser des économies. Or, j'ai souvent eu à traiter des accidents de sport, parfois graves, chez des jeunes. Les déclarations ne sont pas faites à l'assureur que le licencié a choisi lors de son inscription dans le club. Qui, en général, est peu enclin aux complications. Et puis, comme le disent souvent les dirigeants de ces structures : « *De toute façon, la Sécu paiera.* » À l'arrivée, elle garde à sa charge les milliers d'euros que les assureurs des sportifs ont économisés, faute de déclaration d'accident établie en bonne et due forme. À cela, encore faut-il ajouter les interventions d'ambulances ou de pompiers alors que les parents sont sur place et aptes à transporter un enfant ayant une entorse... ♦

Jean Fessart, par courriel

DESSINS SANAGA



SUCCESSION

Frais bancaires immoraux

Ma mère est décédée il y a maintenant deux mois et le Crédit agricole vient de prélever 1% de ses avoirs, soit 448 €, pour ouverture d'un dossier succession. Apparemment, c'est légal, car la banque affirme que cela figure dans ses conditions particulières. Ma maman a été cliente du Crédit agricole pendant plus de 50 ans. Avec tous les frais bancaires qu'elle a payés au cours de cette période, cela me semble relativement immoral d'en ajouter d'autres, notamment de cette nature. Le Crédit agricole sait que ses clients vont mourir un jour. Le travail que cela engendre ne devrait donc pas être facturé. J'ai écrit à l'établissement pour lui demander de faire un effort. J'ai reçu une réponse laconique dénuée de toute empathie. ♦

Paul Laurain, Paris (75)

Rapportés en pharmacie, que deviennent-ils ?

Lorsqu'ils sont déposés à la pharmacie, les médicaments non consommés sont tout simplement... incinérés.

1 Il n'y a aucun recyclage

En rapportant gélules et sirops inutilisés à la pharmacie, vous pensiez qu'ils étaient donnés à des nécessiteux ou qu'on en récupérait les composants ? Hé non ! Petit retour en arrière. En 1993, est mise en place une des premières filières à responsabilité élargie des producteurs (REP), où les fabricants organisent et financent la fin de vie de ce qu'ils commercialisent. C'est celle des médicaments. L'apport volontaire en officine des produits non utilisés s'installe progressivement, qu'ils soient périssés ou devenus inutiles pour tel consommateur mais pouvant toujours servir. Une partie d'entre eux est alors distribuée à des fins humanitaires. Toutefois, constatant l'inadéquation des dons avec les besoins, le gouvernement les interdit en 2009. Depuis, la collecte ne sert qu'à éliminer les médicaments de façon sécurisée. Dès lors, le nom Cyclamed, donné au dispositif de récupération, prête à confusion : il n'y a aucun recyclage dans ce secteur !



2 Gérez bien votre armoire à pharmacie

La prévention d'abord ! Même si elle figure sur l'ordonnance, on ne se fait pas délivrer une spécialité qu'on possède déjà. Et pour la bobologie (ibuprofène et paracétamol, notamment), on n'est pas obligé de respecter au moins près les dates de péremption (lire QC n° 639). Surtout, on se débarrasse des boîtes et des notices dans la poubelle des déchets recyclables, car si on les apporte en pharmacie, ils seront bêtement incinérés. En théorie, ni les compléments alimentaires

ni les dispositifs médicaux ne sont concernés. Toutefois, avec certains produits, il est bien difficile de faire la distinction avec les médicaments : parmi 100 exemples, tel sirop contre la toux ou tel comprimé de vitamines peut appartenir à l'une ou l'autre des familles... Les laboratoires en sont conscients, et participent parfois sciemment à la confusion pour des raisons marketing. Quant aux pharmaciens, ils vendent les trois catégories. En pratique, aucun tri n'est opéré par la filière de mise au rebut.

3 Les déchets de moins en moins stockés

Officiellement, rapporter ses médicaments à la pharmacie a pour but d'éviter que, mis en décharge, ils contaminent les sols. Dans les faits, il y a peu de risques que cela arrive, et cela sera de moins en moins fréquent. L'Agence de la transition écologique (Ademe) précise qu'en 2019, seuls 20 % des déchets ménagers étaient stockés, et que cette proportion diminue de 3 % par an. Bref, les décharges sont appelées à disparaître. La majorité de nos ordures ménagères résiduelles (hors déchets recyclables et compostables)

aboutissent dans des incinérateurs qui, en quasi-totalité, opèrent une valorisation énergétique. Les comprimés jetés à la poubelle connaissent donc le plus souvent le même sort que ceux déposés en officine. Reste la question des sirops : pas question de les verser dans l'évier pour récupérer le verre, cela risque de polluer les eaux. Hélas, le circuit Cyclamed, lui, prévoit qu'on ne sépare pas contenant et contenu ; ce serait un casse-tête logistique. Résultat, du verre recyclable est brûlé dans des unités d'incinération...

SÉCURITÉ DES PRODUITS ////

De nouvelles obligations

La réglementation européenne liée à la sécurité des produits mis sur le marché est renforcée.

DES TEXTES ANCIENS À REVOIR

Le règlement européen du 10 mai 2023, applicable à compter du 13 décembre 2024, remplace des directives de 1987 et 2001 relatives à la sécurité des produits vendus dans l'Union européenne (UE). Le texte prend en compte ceux issus des nouvelles technologies, de même que les modes de commercialisation développés ces dernières années, notamment sur Internet. Il vise, en outre, à améliorer l'application des réglementations et à surveiller plus efficacement les marchés.

UNE SÉRIE D'EXIGENCES

Ce règlement renforce des obligations existantes ou en crée de nouvelles.

Voici les principales.

- > Producteurs, distributeurs ou encore fournisseurs de places de marché en ligne sont tenus de répondre aux exigences de sécurité applicables aux produits. Des informations sur la sûreté de l'article mis en vente doivent être clairement données aux consommateurs, de même que les coordonnées du fabricant ou du responsable de sa commercialisation.
- > Le fabricant est contraint de faire connaître aux autorités tout accident survenu avec l'une de ses références. Importateurs et distributeurs ont l'obligation de lui faire remonter toute information de cette nature.

> Les règles liées aux rappels de produits sont renforcées, avec un modèle d'avis de rappel obligatoire et une information précise sur les droits de recours des clients.

> Le système de notification des produits dangereux à tous les États membres de l'UE est complété et revu. Il ambitionne une simplification de la communication entre les opérateurs impliqués dans la vente d'articles et les autorités responsables de la sécurité des consommateurs.

Bon à savoir En cas de risque pour la santé et la sécurité découlant d'un produit, la Commission de Bruxelles a la possibilité, de sa propre initiative ou à celle d'un État membre, de prendre des mesures pouvant aller jusqu'à l'interdiction de mise sur le marché.

NUMÉRO D'URGENCE ////

Le 112, comment ça marche ?

Accessible partout au sein de l'Union européenne, le numéro d'urgence 112 reste méconnu. Il a pourtant de nombreux intérêts.

LES PAYS CONCERNÉS

En composant le 112 dans l'Union européenne (UE), en Suisse ou encore en Turquie, vous êtes certain de joindre les services d'urgence. Instauré par l'UE, ce numéro est également utilisé par d'autres pays pour permettre aux touristes de contacter les secours.

PAS BESOIN DE CRÉDIT

La législation européenne a fixé quelques règles de base. Le 112 peut être joint gratuitement depuis n'importe quel téléphone (portable, fixe, cabine). Tous les opérateurs ont l'obligation de relayer l'appel, même si vous n'êtes pas leur client. Et il est prioritaire : votre communication aboutira donc, même si le réseau est saturé. Cependant, assurez-vous d'avoir une carte SIM active. Certains pays, comme la France, en ont fait



L'appel au 112 est gratuit partout en Europe, et il est toujours prioritaire.

un critère imposé. « Les secours recevaient trop de faux appels avant cela », explique Benoît Vivier, directeur des affaires publiques pour l'association européenne des numéros d'urgence (EENA).

UN NUMÉRO UNIQUE

Lorsque vousappelez le 112, votre demande est transférée à la centrale d'urgence la plus proche du pays où vous vous trouvez. Quelques États, tels que la Suède ou le Portugal, en ont fait le numéro unique pour joindre les secours. En France, il s'ajoute à ceux déjà existants (15, 17, 18, 114). « Selon le département

où vous vous situez, votre appel au 112 sera redirigé vers le Samu ou les pompiers », précise Benoît Vivier.

LA QUESTION DE LA LANGUE

Mais à l'étranger, dans quelle langue vous répondra-t-on ? Tout dépend du pays concerné, car la législation européenne n'a pas couvert ce sujet sensible. La plupart des États affectent au moins des agents parlant anglais. Certains incluent les langues les plus courantes, celles des pays voisins ou des touristes les plus nombreux. « La Grèce, qui reçoit beaucoup de visiteurs français, prévoit des preneurs d'appels francophones, illustre Benoît Vivier. D'autres pays ne peuvent pas définir les langues parlées comme critère d'embauche. »



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



Les actions **nationales**

ACHAT GROUPÉ

« Gaz moins cher ensemble » fait baisser votre facture

Après le fructueux achat groupé d'électricité de 2023 (qui a réuni 130 000 souscripteurs), et compte tenu de la hausse des tarifs du gaz ces derniers mois, l'UFC-Que Choisir vous propose une solution pour faire de belles économies. Via sa filiale, la SAS Que Choisir, elle lance un achat groupé sur le gaz. Ouverte à tous les ménages desservis par le distributeur national GRDF, l'offre est à prix fixes sur deux ans. Le coût du kilowattheure (TTC) permet une réduction comprise entre 17 et 22% par rapport au tarif repère moyen de novembre, établi par la Commission de régulation de l'énergie. En outre, le montant de l'abonnement reste l'un des plus compétitifs du marché. Au-delà de l'intérêt pécuniaire, l'opération « énergie moins chère ensemble » comprend toujours un volet sécurité juridique, avec notamment la possibilité d'être accompagné par l'UFC-Que Choisir en cas de réclamation. Les simulations sont gratuites et sans engagement. Si vous décidez de souscrire, une participation forfaitaire aux frais d'organisation de 12 € est due. Elle descend à 6 € pour les abonnés à nos publications et les adhérents aux associations locales de l'UFC-Que Choisir. ♦

→ Renseignements sur Quechoisirensemble.fr

Énergie Moins Chère
Ensemble

Ne passez pas à côté!

Souscrivez à l'achat groupé de gaz et réduisez votre facture

ÉCONOMISEZ entre 17 et 22%*
sur le PRIX MOYEN DU KWH (TTC) de novembre 2024 !

JE DÉCOUVRE

PAKHINUSHCHY/ADDOBE STOCK
* Selon option tarifaire (cuisson/chauffage) et zone géographique du consommateur.
Le prix repère moyen du kWh du gaz est publié mensuellement par la Commission de Régulation de l'Energie.

CLUBS DE SPORT

Méfiez-vous des

Une kyrielle de manquements dans les contrats des clubs de sport et des centres de remise en forme: voilà ce qu'a pointé la Commission des clauses abusives (CCA) dans sa nouvelle recommandation, publiée en septembre 2024. Cette dernière fait suite aux actions lancées par

l'UFC-Que Choisir et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui repèrent régulièrement des dispositions illicites dans lesdits contrats. La CCA en a analysé 70, proposés sur tout le territoire français, et a identifié plus d'une soixantaine de



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

**NUTRI-SCORE**

Il est urgent de le rendre obligatoire

Obésité et surpoids progressent dans toutes les classes d'âge. Il est donc crucial de mieux informer les consommateurs sur la qualité nutritionnelle des aliments. Le Nutri-Score est plébiscité pour son efficacité, tant par les experts que par les acteurs de la société civile, dont l'UFC-Que Choisir. Pourtant, le législateur ne constraint toujours pas les entreprises du secteur à l'apposer sur leurs produits... Pire, alors qu'un nouvel algorithme, tenant compte des avancées scientifiques, vise à le rendre encore plus pertinent, la France est le seul pays, parmi ceux ayant adopté cet étiquetage comme modèle officiel, à n'avoir pas publié les textes réglementaires permettant d'instaurer ce nouveau calcul.

Un comble quand on sait que le Nutri-Score est une création hexagonale !

Le résultat de ces errements ? Des groupes comme Danone, qui se font les chantres de la transparence, le retirent de certaines de leurs références. D'autres profitent des tergiversations des autorités pour continuer à afficher la note issue de l'ancien algorithme ; une note évidemment plus flatteuse. Afin de fiabiliser l'information des consommateurs sur les denrées, il faut non seulement inscrire le nouvel algorithme dans la loi, mais aussi et surtout, rendre le Nutri-Score impératif. À défaut d'une obligation européenne, attendue depuis de nombreux mois, exigeons que la Commission laisse au minimum la possibilité aux États membres concernés de l'imposer sur leur territoire. ♦

Appliquons le nouvel algorithme

Des groupes comme Danone, qui se font les chantres de la transparence, le retirent de certaines de leurs références. D'autres profitent des tergiversations des autorités pour continuer à afficher la note issue de l'ancien algorithme ; une note évidemment plus flatteuse. Afin de fiabiliser l'information des consommateurs sur les denrées, il faut non seulement inscrire le nouvel algorithme dans la loi, mais aussi et surtout, rendre le Nutri-Score impératif. À défaut d'une obligation européenne, attendue depuis de nombreux mois, exigeons que la Commission laisse au minimum la possibilité aux États membres concernés de l'imposer sur leur territoire. ♦

clauses abusives

clauses abusives. Au-delà des « classiques » – telle celle qui exonère l'établissement de toute responsabilité en cas de vol, ou celle lui permettant de modifier unilatéralement les horaires d'ouverture et de fermeture ou encore le programme des cours –, l'institution tire également la sonnette

d'alarme sur la question de la protection des données personnelles et du droit à l'image des adhérents. Si ce carton rouge adressé aux clubs peu scrupuleux n'était pas suivi d'effet, vous pouvez être assuré que l'UFC-Que Choisir agira en justice pour mettre au tapis les mauvaises pratiques. ♦

ÉNERGIE

Mauvaises surprises

Le projet de loi de finances 2025 risque fort d'aboutir à un véritable matraquage fiscal des ménages. Il envisage, entre autres, de relever le plafond de la taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité (TICFE). Une augmentation qui atteindrait plus de 100 %, sans parler du taux de TVA sur l'abonnement qui, lui, passerait à 20 %. Comme si cela ne suffisait pas, le gouvernement en profite pour imposer en catimini sa refonte du marché de l'électricité. Alors que la précédente régulation du secteur arrivera à son terme fin 2025, et malgré les appels à une consultation de toutes les parties prenantes dans le cadre d'un texte législatif dédié, l'exécutif décide de passer discrètement par la loi de finances pour faire adopter une réforme au détriment des consommateurs. Ils sont pourtant les premiers intéressés. Plus que jamais, ces derniers sont en droit d'exiger que le prix de l'électricité se base sur les coûts de production domestiques (en particulier, ceux de la production nucléaire et hydroélectrique) et non sur celui des marchés de gros. L'UFC-Que Choisir, aux côtés de l'association CLCV, tire la sonnette d'alarme et appelle à une véritable réforme concertée. ♦

La Commission des clauses abusives a relevé de nombreux manquements.



— Par MARIE BOURDELLÈS

**MOBILITÉ****Militer pour plus de transports en commun**

Le 26 novembre, place à la mobilité douce à l'UFC-Que Choisir ! L'association lance une nouvelle campagne pour réclamer le développement des transports en commun dans toute la France. Cette date a aussi une portée symbolique, puisqu'il s'agit de la Journée mondiale des transports durables. L'UFC-Que Choisir appelle ainsi les pouvoirs publics à investir, à aménager le territoire et à repenser les infrastructures liées aux déplacements. L'enjeu ? Réduire l'utilisation de la voiture particulière, qui contribue fortement aux émissions de gaz à effet de serre. Près d'une cinquantaine d'associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir vont se mobiliser dans 43 départements. Les bénévoles iront à la rencontre des usagers dans les communes particulièrement touchées par l'absence de moyens de locomotion collectifs, avec l'objectif de les sensibiliser à cette problématique et à ses diverses solutions. N'hésitez pas à contacter l'AL la plus proche afin de connaître le programme, et rendez-vous dans le numéro de janvier de *Que Choisir* pour en savoir plus sur ce qui a été entrepris. ♦

UFC-QUE CHOISIR
ET SES ASSOCIATIONS LOCALES**LITIGES RÉSOLUS**

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

CARTE GRISE Le vendeur traîne

Environ un mois après avoir acheté un véhicule Opel d'occasion auprès d'Autovista, madame G. s'est inquiétée de n'avoir toujours pas reçu sa carte grise, son certificat provisoire venant bien-tôt à expiration. Il revient au vendeur d'accomplir les démarches nécessaires à l'immatriculation. L'automobiliste a donc fait appel à l'UFC-Que Choisir de Nantes afin que l'entreprise s'exécute. L'association

locale a envoyé un courrier à Autovista, la mettant en demeure de délivrer la carte grise dans le délai d'un mois imparti, faute de quoi « *l'annulation pure et simple serait exigible, avec reprise aux frais du professionnel et remboursement du prix d'achat* ». La société a cette fois réagi et procédé aux formalités requises. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)



R. VILLALON/BELPRESS-MAXPPP

EXTENSION DE GARANTIE**Ne pas confondre gratuit et payant**

Darty ne manque pas d'énergie pour vendre son extension de garantie Darty Max à tout prix, nous l'écrivions déjà il y a quelques mois (QC n° 636). En effet, lorsque monsieur J. achète un téléviseur, le distributeur lui indique qu'il va bénéficier « gratuitement » du service de réparation Darty Max ainsi que d'une remise de 100 €. Pourtant, après son achat, il reçoit

un e-mail stipulant que l'abonnement, sur un an, lui coûtera 12 € mensuels. Et Darty refuse de résilier avant l'échéance annuelle ! Quant à la réduction promise, le client n'en voit pas la couleur. Il fait appel à l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire, qui intervient auprès de l'enseigne et dénonce les pratiques déloyales subies par son adhérent. La démarche porte ses fruits : le contrat Darty Max est annulé, et monsieur J. obtient le rabais de 100 €. ♦

L'abonnement était facturé 12 € par mois

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

COVID-19

Voyagistes forcés de rembourser

Souvenez-vous : en mars 2020, une ordonnance disposait que les séjours annulés en raison du covid pouvaient être compensés en avoirs, valables 18 mois, au terme desquels le client devait être remboursé si le voyage n'était pas effectué. L'UFC-Que Choisir et la CLCV (autre association de défense des consommateurs), qui pointaient la non-conformité de cette mesure avec le droit

communautaire, ont saisi le Conseil d'État. Dans son arrêt du 13 octobre 2023, ce dernier annule l'ordonnance et impose, en outre, le remboursement des frais d'annulation pour cause de covid. Depuis, l'association locale (AL) de Savoie a résolu plus d'une dizaine de litiges en s'appuyant sur cette décision. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE (73)



**La fin des
avoirs non
sollicités ?**

ASSURANCE AUTO

Gestion de luxe

Phenix Assurances devient le nouvel assureur auto de madame X. La cotisation annuelle s'élève à 890 €. À la suite de la souscription de ce contrat, la compagnie la sollicite pour des prélèvements supplémentaires, au titre notamment de frais de gestion. La cliente, sous la pression et face à la menace de résiliation de la part de Phenix Assurances, accepte. Or, le montant total ponctionné atteint... 4 428 €. Désemparée, elle se tourne vers l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, qui redoute un abus de faiblesse. L'association



locale demande un éclaircissement sur le bien-fondé des sommes perçues, en particulier les « *frais de gestion non remboursables* ». Après plusieurs relances par téléphone et par e-mails, l'assureur procède enfin à une régularisation et reverse à madame X. 4 246 €. ♦

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

FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

Un fournisseur à l'écoute

Ne comprenant pas la hausse de ses notes d'électricité, madame M. sollicite des organismes sociaux, puis l'UFC-Que Choisir de Vendée. L'association locale (AL) se renseigne auprès du fournisseur : il apparaît que l'adhérente a souscrit une offre dont le tarif peut varier au

bout de 36 mois (dispositions contractuelles). L'AL sensibilise la société à la situation financière délicate de la cliente et décroche une réduction de 40%, ainsi que l'échelonnement du solde de sa dette. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE (85)

BANQUE Stop à la négligence

Victime d'une ponction de 295 € au profit de Western Union, monsieur B. sollicite La Banque postale chez qui il détient son compte pour être remboursé. L'établissement refuse, au motif que l'authentification forte a été activée pour ce prélèvement. Or, le client n'a reçu aucune notification. Il s'adresse à l'UFC-Que Choisir de Saint-Malo, qui saisit le

médiateur de La Banque postale. Celle-ci est censée recréer les opérations non autorisées ou prouver la négligence du consommateur, ce qu'elle n'a pas fait. L'intervention est payante : l'agence l'indemnise enfin. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE SAINT-MALO (35)



REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations

locales. Ses bénévoles sont essentiels. Que vous soyez actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, venez nous rejoindre !

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



La bataille de Normandie

On croyait la guerre du camembert – au lait cru ou pas – terminée. Erreur ! Elle se joue désormais dans les prétoires, à coups d'arguments sur l'antériorité de telle étiquette par rapport à tel règlement. Bien loin des verts pâturages...

— Par **ELSA CASALEGNO**

Pour défendre l'appellation d'origine protégée (AOP) Camembert de Normandie, mieux vaut être expert juridique que maître fromager ! Car la guerre du camembert au lait cru, après 30 ans de combats, se poursuit désormais devant les tribunaux. Depuis la création, en 1983, du signe de qualité, au lait cru et moulé à la louche, ceux qui proposent la version pasteurisée se sont rabattus sur la mention «fabriqué en Normandie», laquelle est illégale⁽¹⁾. Qu'importe, des industriels laitiers l'utilisent depuis plus de 20 ans. Sollicité par *Que Choisir*, le géant mondial Lactalis ne voit pas le problème: cette dénomination «ne contrevient pas à la réglementation», et le groupe restera sur cette voie tant qu'il le pourra. À la protection de l'AOP, il oppose «le risque pour les débouchés du lait normand». Pour lui, «enlever le mot Normandie, dont la notoriété est mondiale, ferait chuter les exportations de camembert, et risquerait de conduire à une augmentation des importations de ceux [...] élaborés hors de France et vendus à des prix plus bas».

Des arguments fallacieux, selon les défenseurs de l'AOP. Pour en finir avec ce qu'ils estiment être de la concurrence déloyale, ils réclament que l'interdiction du «fabriqué en...» s'applique enfin. La filière camembert est petite, tout le monde se connaît, on tente d'abord la conciliation. Un élargissement de l'AOP est étudié, mais la tentative échoue: la fabrication industrielle est trop éloignée des procédés de l'AOP. Après des années de négociations, chacun campe sur ses positions. Seulement, les forces en présence sont inégalles. D'un côté, les éleveurs et les producteurs fermiers. De l'autre, Lactalis (Président, Lanquetot, Lepetit), la société RichesMonts (Cœur de Lion, Le Rustique) et la coopérative Isigny Sainte-Mère. Pourtant, certains fabriquent aussi des AOP, à l'instar de Lactalis avec ses marques E. Graindorge, Jort ou Moulin de Carel.

Concurrence déloyale

C'est donc l'État qui reprend la lutte en 2020. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), soutenue par l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao), émet un avis d'interdiction de la mention contestée. Lactalis et Isigny l'attaquent pour «excès de pouvoir» devant le Conseil d'État en

2020. Leur demande est rejetée, les défenseurs de l'AOP pensent enfin respirer. Que nenni ! En 2022, quand la DGCCRF contrôle les étiquetages et enjoint aux contrevenants de se mettre en conformité, ces derniers déposent aussitôt, les uns après les autres, des recours en

annulation et des référés-suspension – une quinzaine en tout – devant les tribunaux administratifs. Au gré des jugements, les appels et les pourvois en cassation s'enchaînent. Avant de revenir devant... le Conseil d'État ! Les référés sont désormais «purges», les industriels ayant été systématiquement déboutés. Toutefois, juger les recours sur le fond prendra encore plusieurs années. D'ici là, les mentions sur les boîtes en bois continuent à fleurir: «Lait collecté en fermes normandes» pour Le Rustique ou des effigies de lion (symbole de la Normandie) pour Lanquetot et Cœur de Lion, et surtout l'inamovible «fabriqué en Normandie» pour Président. En attendant que la justice tranche, c'est aux consommateurs de rendre leur verdict par leurs achats. ♦

(1) Règlement européen 1151/2012 sur les signes de qualité.



À DÉCOUVRIR EN KIOSQUE À PARTIR DU 21 NOVEMBRE

EXPERT • INDEPENDANT • SANS PUBLICITE

QUE CHOISIR

pratique

Numéro 142 • décembre 2024 • 7,30 €

100 PAGES SANS PUB

Une électrique

À partir de 19 000 €

C'est possible !

+ Étude Que Choisir
LES FRANÇAIS ET L'ALIMENTATION

AUTONOMIE,
RECHARGE,
RECYCLAGE...

The cover of the magazine 'Que Choisir pratique' features a blue electric car with its front end facing the viewer. A black charging cable is connected to the car's front port. The magazine's title 'que choisir' is at the top left, and 'pratique' is at the top right. A speech bubble on the car's side contains the text '100 PAGES SANS PUB'. The main headline 'Une électrique' is written in large yellow letters across the center. Below it, a yellow banner says 'À partir de 19 000 €' and a blue banner below that says 'C'est possible!'. At the bottom left, there's a small image of a plate with food and the text '+ Étude Que Choisir LES FRANÇAIS ET L'ALIMENTATION'. The bottom right corner has the text 'AUTONOMIE, RECHARGE, RECYCLAGE...'. The overall background is a light green color.



Énergie Moins Chère

Ensemble

Souscrivez à l'achat groupé de gaz et réduisez votre facture

ÉCONOMISEZ
entre 17 et 22 %*
sur le PRIX MOYEN DU KWH (TTC)
de novembre 2024 !



Plus d'informations sur
Quechoisirenlsemble.fr



*Selon l'option tarifaire (cuisson/chauffage) et la zone géographique du consommateur.
Le prix repère moyen du kWh du gaz est publié mensuellement par la Commission de régulation de l'énergie.

SAS Que Choisir - 233, boulevard Voltaire, 75011 PARIS - 512 726 894 RCS Paris