N° 644 • MARS 2025

QUE CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

Sécurité internet
Performants, les antivirus ?

Vos fleurs

PLEINES DE PESTICIDES !

ANALYSES EXCLUSIVES ET CONSEILS

TESTS LABO QC

- **BATTERIES** DOMESTIQUES
- **GELS WC**
- CAPSULES ET DOSETTES DE **CAFÉ**

Avis en ligne

La foire aux faux

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF
L 12260 - 644 - F: 5,00 € - RD

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 **4100 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-QUE CHOISIR
233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
01 43 48 55 48.

Présidente et directrice des publications : Marie-Amandine Stévenin • **Relations presse/communication :** Christelle Leduc, Lauren Nelson, Candice Tchoumjeu, Anne Vesque • **Directeur général délégué :** Jérôme Franck **RÉDACTION** • **Rédacteurs en chef :** Arnaud de Blauwe (*QC* mensuel), Franck Attia (*QC* en ligne), Pascale Barlet (*QC Budgets* et *QC Pratique*), Perrine Vennetier (*QC Santé*) • **Secrétaire général de la rédaction :** Laurent Suchowiecki • **Enquêtes, reportages :** Elsa Abdoun, Cyril Brosset, Elsa Casalegno, Boris Cassel, Camille Gruhier (cheffe de rubrique tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisa Oudin, Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrente • **Secrétariat de rédaction :** Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie George (*QC* en ligne) • **Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Direction artistique :** Ludovic Wyart • **Maquette :** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) • **Responsable photo :** Catherine Métayer • **Infographie/maquette web :** Carla Félix-Dejeufosse (première rédactrice graphiste), Laurent Lammens • **Documentation :** Frédérique Vidal **(responsable),** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **A collaboré à ce numéro :** Olivier Puren **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Éric Bonneff **(directeur),** Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Abygaëlle Le Palabe, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret **(directeur),** Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant **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)** • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille **(directeur technique),** Damien Bidault, Rémy Ebbo, Clément Gaal, Andy Griffit, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon **(responsable),** Sarah Bouzelfa, Franck Delhomel **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol **(directrice),** Delphine Blanc-Rouchosse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko • **Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau **(directrice),** Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Lucas Bilton, Rayan Cherni, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Rayane Karam, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marenda, Krystèle Mensah, Samir Victor • **Service abonnements :** *Que Choisir,* 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Présidente :** Marie-Amandine Stévenin – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Arnaud Lajugie – **Trésorier :** Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint :** Marina Secall-Bersinger – **Secrétaire :** Ludivine Payraud • **Conseil d'administration :** Anne-Marie Abinal-Longo, Christian Bailly, Philippe Balbastre, Michel Debiais, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermite, Anne Morin, Michel Namy ; et pour le personnel : Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau **ACTION POLITIQUE** • Cédric Musso **(directeur)** • **Études et Lobby :** Antoine Autier **(responsable),** Olivier Andrault, Clarisse Berger, Théau Brigand, Lucile Buisson, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Juliette Woods • **Juridique :** Magali Buttard **(responsable),** Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **Relations associatives :** Myriam Bos, Marion Calmette, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Cloé Leyrat, Nadia Mamri, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, une enveloppe « Édition » déposée en 4e de couverture sur une partie du tirage et un encart sous enveloppe collée en 4e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO_2/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.

SOMMAIRE

N° 644 – MARS 2025

10
Avis en ligne
Se frayer un chemin dans la jungle

ZONE ROUGE

ALERTE

18
Roses, gerbéras, chrysanthèmes
Pétales toxiques

26
Capsules et dosettes
Des cafés de qualité mais sans info

LABO QC

DÉCRYPTAGE

47
Chauffage au bois
Pourquoi l'État veut nous en détourner

Le numéro 643 de *Que Choisir* a été tiré à 441 500 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE
GUVENDEMIR/ISTOCK ;
D. LOBANOV/ADOBE STOCK

INFO EXPRESS
Toute la consommation en bref 4

ZONE ROUGE
Avis en ligne ▪ Se frayer un chemin dans la jungle 10

ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER
Location ▪ Foncia fracture la mauvaise porte 16

ALERTE
Roses, gerbéras, chrysanthèmes ▪ Pétales toxiques 18
Facebook ▪ Les arnaqueurs le likent 23
Feux de batteries ▪ Un boum qui inquiète 24

LABO QC
Capsules et dosettes ▪ Des cafés de qualité mais sans info 26
Fours encastrables ▪ Tout pour rester dans le coup 32
Gels WC ▪ L'ennemi, c'est le tartre 34
Suites de sécurité internet ▪ Armées contre les menaces 36
Batteries domestiques ▪ Vers l'autonomie électrique à domicile 38
Testé ailleurs 41

DÉCRYPTAGE
Autocars ▪ Billets pas chers, mais à quel prix ? 42
Chauffage au bois ▪ Pourquoi l'État veut nous en détourner 47
Isolation thermique ▪ Gros travaux, petits gains ? 50
Campagnes de pub ▪ Pas de jeep dans la nature ! 54
Petits appareils ▪ Choisir le bon chargeur 55

FORUM
Vos courriers, vos questions et nos réponses 56

TOUT S'EXPLIQUE
Commerce international ▪ Un (dés)accord à la traîne 60
Tickets-restaurants ▪ En grande surface jusqu'à fin 2026 61
Cambriolages ▪ Que vole-t-on, à qui, et comment l'éviter ? 61

QUE CHOISIR AUSSI UNE ASSOCIATION
Le billet de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales 62
Les associations locales et leurs actions 64

BIENS MAL ACQUIS...
Les voyous plumés à leur tour ! 66

A. BOGNAT/ADOBE STOCK ; VIDOK/ISTOCK ; SUBJUG/ISTOCK ; SUBJUG/ISTOCK ; ULKAN/ISTOCK ; BRIZMAKER/ISTOCK ; UGCHANNEL/ADOBE STOCK

Ça patine toujours...

Dans le scandale des airbags Takata défectueux [1], on continue de naviguer à vue ! Certes, la mise en demeure adressée par l'UFC-Que Choisir à Stellantis avant l'été a permis d'accélérer le calendrier de leur remplacement sur certaines Citroën C3 et DS3. L'association a, par ailleurs, déposé une plainte pour tromperie et mise en danger de la vie d'autrui auprès du parquet de Versailles (78). Elle réclamait aussi l'instauration d'une commission d'enquête parlementaire, afin de révéler d'éventuelles lacunes institutionnelles dans la gestion de ce dossier. Elle n'a pas été entendue à ce jour. Début février, Philippe Tabarot, le ministre des Transports, a en effet préféré diligenter une mission d'inspection confiée à un service sous sa tutelle. À son issue, il souhaiterait que des propositions soient faites pour *« renforcer les prérogatives de l'État en matière de surveillance des véhicules »*. Pour l'heure, une mesure applicable depuis le 15 février semble bien timide par rapport à l'enjeu : les centres de contrôle technique sont désormais tenus de signaler par écrit l'existence d'un rappel de voitures équipées d'airbags Takata (sur 17 marques et 130 modèles identifiés par les pouvoirs publics), mais ils n'ont toujours pas les moyens de les immobiliser. Il y aurait pourtant urgence à accélérer le mouvement. Dans la nuit du 30 au 31 janvier dernier, un automobiliste a perdu la vie sur l'île de La Réunion. Selon les autorités judiciaires locales, il ne fait guère de doute que le décès est lié au déclenchement intempestif de l'airbag. Faut-il y voir un lien avec la récente annonce de Stellantis, qui lance une autre campagne de retour, visant le nord de l'Europe (73 000 voitures en France) ? Une nouvelle preuve, en tout cas, du manque de célérité et d'anticipation du constructeur dans ce scandale, qui a déjà coûté trop de vies. ◆

(1) Si Takata a fait faillite en 2017, ses produits équipent encore des centaines de voitures dans le monde (lire aussi p. 63).

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

LIVRETS ET COMPTES D'ÉPARGNE

Quels rendements espérer en 2025 ?

Le taux d'épargne mesuré par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) a atteint 18,2 % du revenu brut disponible au 3e trimestre 2024, alors qu'il s'élevait à 15 %, en moyenne, avant l'épidémie de covid. Résultat, les supports d'épargne ont encore fait le plein l'année dernière. La collecte cumulée du Livret A, du Livret de développement durable et solidaire (LDDS) et du Livret d'épargne populaire (LEP) a dépassé 28 milliards d'euros en 2024. La dynamique devrait se poursuivre en 2025, car ces enveloppes à capital garanti sont le support idéal pour se constituer une épargne de précaution sans risque, sans frais et sans impôts. La diminution de leur rendement aura donc probablement un effet limité, les Français privilégiant les placements sécurisés.

L'Insee table sur le reflux de l'inflation

Baisse des taux d'intérêt

Le taux de rémunération du Livret A peut être révisé par les pouvoirs publics deux fois par an (quatre en cas de circonstances exceptionnelles), en février et en août, sur la base de l'évolution de l'indice des prix à la consommation en France et de celle des taux des marchés monétaires de la zone euro. Gelé à 3 % depuis le 1er février 2023, il redescend à 2,4 % en raison du recul de l'inflation constaté en 2024 (de 2 %) et de celui des taux directeurs de la Banque centrale européenne. Les 2,4 % s'appliquent également au LDDS et au Livret jeune réservé aux 12-25 ans (taux bonifié). Quant au rendement du LEP, réduit de 6 à 5 % en février 2024 puis à 4 % en août 2024, il tombe à 3,5 %. Si vous disposez d'un Livret A au plafond (22 950 €), cette baisse se traduira par un manque à gagner de 126 € en 2025. S'il s'agit d'un LDDS (rempli à 12 000 €), la perte annuelle sera de 66 €, et si c'est un LEP (plein à 10 000 €), vous perdrez 46 €. Ces placements continueront toutefois à vous servir un rendement réel positif en 2025, l'Insee tablant sur un reflux de l'inflation à 1,5 ou 1,6 % cette année. Soit un gain net de 1 %, comme en 2024 (pour mémoire, la performance réelle de ces livrets était négative ou nulle entre 2017 et 2023). Tous ces taux sont susceptibles d'être revus le 1er août. Celui du Compte épargne logement (CEL), égal aux deux tiers du taux du Livret A, a dégringolé à 1,5 % le 1er février. Celui des plans d'épargne logement (PEL) souscrits depuis le 1er janvier 2025 est fixé à 1,75 %. Des rendements insuffisants pour couvrir l'inflation car les CEL et les PEL sont fiscalisés, contrairement aux livrets d'épargne réglementés. ◆

Les livrets constituent toujours un bon support pour l'épargne de précaution.

J. BONNEFOY

ALZHEIMER

Autorisation litigieuse

Les malades sous lécanémab devront passer plusieurs IRM.

Au sein de la très nombreuse famille des anticorps monoclonaux, le lécanémab (Leqembi), destiné à traiter la maladie d'Alzheimer, vient de décrocher son autorisation de mise sur le marché (AMM) auprès de l'Agence européenne du médicament (EMA). Il aura fallu une session de rattrapage pour y parvenir. Les essais présentés par Eisai et Biogen, les deux laboratoires qui l'ont développé, n'avaient pas, dans un premier temps, convaincu les autorités sanitaires. Les effets secondaires graves constatés, à savoir des œdèmes et des saignements cérébraux, rapportés à la faible efficacité du traitement, justifiaient un rejet clair, net et logique. Lors du réexamen, aucun nouvel essai n'a été produit : les deux firmes se sont contentées d'isoler les résultats d'un sous-groupe de patients génétiquement moins susceptibles de déclencher des effets indésirables graves. Toutefois, même chez eux, le bénéfice de la molécule reste faible, alors que le risque d'accident cérébral est élevé : près de 9 % de ceux sous lécanémab ont fait un œdème cérébral (contre 1,3 % sous placebo), et 12,9 % ont eu une hémorragie (6,8 % sans traitement). Ces éléments inquiétants n'ont pas empêché l'agence de finalement concéder l'AMM, à condition que les malades passent plusieurs IRM avant et pendant le traitement. Et qu'ils soient attentifs à tout symptôme, comme des vertiges, des maux de tête, des difficultés à marcher ou une vision modifiée. ◆

Bénéfice faible, risque de saignement élevé

CANCER

Diagnostic tardif condamné

Un délai qui a coûté une jambe

Près de 10 mois, c'est le temps qui s'est écoulé entre l'apparition d'une lésion douloureuse au pied gauche, en janvier 2024, et le diagnostic de mélanome, un cancer de la peau agressif, chez une femme qui, pourtant, n'a pas négligé sa santé pendant cette période. Elle a, en effet, consulté sa dermatologue, son médecin traitant et sa pédicure-podologue. Le retard de diagnostic a coûté sa jambe à la victime, qui a dû être amputée deux fois. Saisi par celle-ci et par l'Assurance maladie, le tribunal judiciaire de Paris (75) vient de reconnaître la responsabilité de la dermatologue comme du généraliste. Il reproche à la première de n'avoir pas remarqué l'anomalie au pied lors d'une visite de contrôle des grains de beauté, en avril 2017. Et au second, de n'avoir pas adressé en urgence la malade à un spécialiste à l'issue d'une consultation réalisée en août. In fine, c'est de la pédicure-podologue qu'est venue la bonne réaction. Percevant la gravité de la situation, fin septembre, elle a renvoyé la patiente vers un médecin, qui a alors diagnostiqué une tumeur évoluant depuis plusieurs mois. ◆

DÉPAKINE

L'État responsable

Une responsabilité confirmée : plusieurs décisions de la cour d'appel administrative de Paris (75) dans le dossier Dépakine - un médicament qui, pris pendant la grossesse, entraîne malformations et anomalies du développement chez l'enfant –, ont confirmé que l'État, représenté par l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM, Afssaps à l'époque), aurait dû prendre en compte les données de la science, et accéder à la demande de Sanofi, son fabricant, de modifier la notice du traitement. En 2020, le tribunal administratif de Montreuil (93) avait déjà jugé dans le sens d'une responsabilité partagée entre la firme pharmaceutique et les autorités sanitaires, les victimes ayant fait appel pour que soit reconnue l'entière faute de l'État. Sur ce point, ces dernières ont été déboutées.

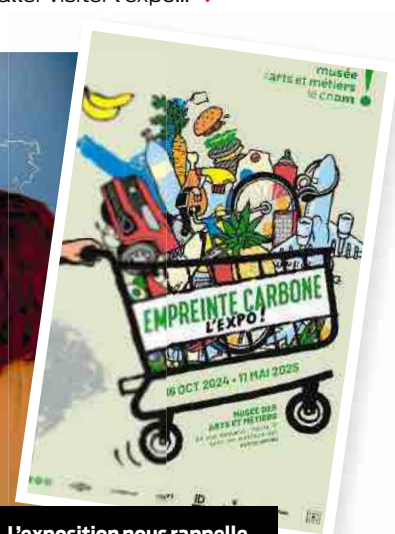
TETRAIMAGES/ANDIA ; IMAGEBROKER/ANDIA

L'expo du mois

De la pollution au quotidien

« Empreinte carbone, l'expo ! » : le titre de la manifestation en cours au musée des Arts et Métiers, à Paris, était alléchant. Nous sommes allés la voir avec un enthousiasme hélas vite douché. Assommant les visiteurs sous les chiffres, elle souffre à la fois d'un trop-plein d'informations et d'un manque de précision ou de pertinence des choix. Toutefois, elle a le mérite de nous rappeler cette réalité : l'impact d'un bien de consommation résulte de sa fabrication et de son transport – ce que l'on a désormais bien en tête –, mais aussi de son usage et de sa fin de vie. Ainsi, celui d'un jean porté un seul jour par semaine pendant quatre ans, et passé en machine à 40 °C après avoir été mis trois fois, sera dû pour moitié à son utilisation. Le laver et en changer moins souvent peut par conséquent faire la différence. Pour les baskets, le problème provient de l'extraction de pétrole – les deux tiers de leur poids en seraient issus – et du mélange complexe de plastiques qui compromet le recyclage. En effet, les semelles extérieure et intercalaire, les systèmes soutenant les chevilles et le dessus de la chaussure sont constitués de matériaux différents ne pouvant pas être pris en charge par la même filière. Au sujet du recyclage, trop fréquemment présenté comme une solution miracle, on apprend que Lego a renoncé à collecter, transporter et transformer ses briques usagées, car le tout polluait plus que d'en produire de nouvelles. Le cas du smartphone est moins clair. *« Comme pour la plupart des équipements numériques, 80 % de l'impact carbone vient de la phase d'extraction et de raffinage des matières premières »,* nous révèle un cartel. Quelques mètres plus loin, on peut lire que l'électricité consommée par le seul Web devrait égaler, en 2030, la consommation totale de l'année 2008. Alors, la priorité est-elle de remplacer moins souvent son téléphone ou d'éviter de s'en servir à tout bout de champ ? Les deux, conclut-on par soi-même. Mais c'est ce que l'on se disait déjà avant d'aller visiter l'expo... ◆

L'impact d'un bien résulte aussi de son usage



L'exposition nous rappelle notamment l'importance de nos choix individuels.

F. TOULET/MUSÉE DES ARTS ET MÉTIERS-CNAM ; R. LACHEEV/PHOTO12

COMPTES BANCAIRES OUBLIÉS

Recherche facilitée

Le Fichier des comptes bancaires (Ficoba) recense les comptes courants ou d'épargne et comptes-titres ouverts par les particuliers et les personnes morales en France. Géré par le fisc, il identifie chaque compte (numéro, banque, coordonnées du titulaire...) et les opérations l'ayant affecté (ouverture, modifications, clôture). Il permet de découvrir de nombreuses fraudes et de récupérer chaque année des centaines de millions d'euros de redressements fiscaux. Le Ficoba peut également être utilisé par les particuliers qui veulent vérifier s'ils détiennent un vieux compte courant inactif ou sont bénéficiaires d'un livret d'épargne ouvert par leurs parents à leur insu. Enfin, depuis le 6 janvier 2025, vous avez le droit de lancer une procédure de consultation en ligne, via votre espace personnel, sur Impôts.gouv.fr. Plus besoin d'écrire à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Il vous suffit de cliquer sur la rubrique « Autres services » puis « Accéder au fichier Ficoba », et de remplir le formulaire de demande d'accès aux comptes ouverts à votre nom (ou à celui de vos enfants mineurs). Le fisc vous en fournira la liste dans un délai d'un mois (trois si la requête est complexe). Vous n'avez pas d'espace particulier ? Envoyez désormais vos demandes d'accès au Ficoba par lettre à votre centre des impôts. Il n'est plus possible de vous adresser à la Cnil. Cette dernière ne demeure compétente que pour les requêtes effectuées jusqu'au 5 janvier 2025. La procédure écrite applicable avant le 6 janvier reste aussi en vigueur pour les demandes de recherche de comptes réalisées en tant qu'héritier ou représentant d'un majeur protégé ou d'une personne morale. Dans ces cas, il faudra toujours expédier un courrier au Centre national de traitement FBFV (BP 31, 77421 Marne-la-Vallée Cedex 02).

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 Rafale PHEV

Renault propose désormais une version hybride rechargeable du Rafale, son SUV coupé. La déclinaison haut de gamme E-Tech 4x4 300 ch que nous avons prise en main offre le meilleur en matière de technologie et se montre agréable à l'usage. Accueillant, l'habitacle arbore des matériaux de qualité et procure une belle sensation d'espace. Si l'ergonomie de l'écran central est satisfaisante, cela se complique au niveau du volant, où les nombreuses touches exigent un peu d'attention. La motorisation se compose d'un bloc thermique à trois cylindres de 1,2 l, doté d'un nouveau turbocompresseur portant sa puissance à 150 ch (110 kW), associé à trois moteurs électriques : sur les essieux avant (70 ch) et arrière (136 ch), plus un autre assurant le stop & start (34 ch). Grâce à cet ensemble, nous avons parcouru 93 km en mode tout électrique, ce qui suffit au quotidien. Une fois la batterie vide, la consommation moyenne de carburant sur autoroute atteint 6,9 l, c'est plutôt bien. Signalons, enfin, un excellent confort de conduite et un très bon comportement routier.

Les plus
- Confort
- Performance de la mécanique
- Habitabilité
- Finition

Les moins
- Prix
- Dosage du freinage
- Visibilité vers l'arrière

Son atout majeur, l'autonomie électrique

RENAULT ; CANBEDONE/PHOTO12

TRANSPORT FERROVIAIRE

Le Paris-Milan reprend du service

Suspendue en août 2023, après l'effondrement spectaculaire d'un pan de montagne dans la vallée de la Maurienne (Savoie), la liaison ferroviaire directe entre Paris et Milan va reprendre du service. La SNCF ouvre le bal le 31 mars prochain en proposant trois allers-retours par jour, qui permettront de rallier les deux villes en un peu plus de sept heures. Trenitalia, l'opérateur italien, lui emboîtera le pas, le lendemain, avec deux allers-retours quotidiens un peu plus rapides (un en 6 h 37). Côté prix, le groupe français se positionne un peu mieux, avec des billets de seconde classe commercialisés à partir de 29 €, contre 35 € pour l'entreprise transalpine. La réouverture de cette ligne s'effectue dans un contexte particulier. Considérée comme la capitale économique de l'Italie, Milan accueillera, dans un peu moins d'un an, les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver. Les deux sociétés s'affrontent donc de plus en plus frontalement en Europe. Reliant déjà Paris à Lyon, Trenitalia opérera, à la mi-juin, un Paris-Marseille, pour lequel elle n'a pas encore dévoilé sa grille tarifaire. De son côté, la SNCF prévoit de s'attaquer au marché italien de la grande vitesse en 2026. Autre événement majeur des relations franco-italiennes, le titanesque projet de liaison ferroviaire entre Lyon et Turin (passant sous les Alpes) a récemment franchi une étape cruciale : l'État français, qui tergiverse depuis des années (lire aussi *QC* n° 635), vient enfin de choisir l'un des tracés entre la capitale des Gaules et l'entrée du futur tunnel. C'est l'option dite du « grand gabarit », poussée par les acteurs locaux, qui a finalement été retenue par le gouvernement. Elle implique le percement de plusieurs tunnels du côté français, et surtout une séparation, sur une partie de la ligne, entre l'activité fret et le transport de voyageurs. ◆

Match Trenitalia contre SNCF

MICROCRÈCHES

Meilleur encadrement en vue

Les microcrèches (12 places au plus) doivent offrir aux enfants la même qualité d'encadrement que les établissements plus importants. C'est au nom de ce principe de bon sens que le gouvernement compte publier un décret renforçant les exigences pour ces structures, qui se sont multipliées ces dernières années et bénéficiaient jusqu'ici d'un régime dérogatoire. Opposées à ce projet, les organisations professionnelles représentatives menacent de fermer des établissements. Pourtant, les mesures envisagées sont très raisonnables. Il devra y avoir au moins une diplômée [1] de rang 1 (auxiliaire de puériculture, éducatrice de jeunes enfants, psychomotricienne ou infirmière) dans l'équipe d'encadrement. Des personnes uniquement titulaires d'un CAP petite enfance, diplôme dont les insuffisances sont connues, ne seront plus autorisées à jouer le rôle de « référente technique », équivalent à celui d'une directrice, ni rester seules avec les enfants ; cela pouvait arriver en début ou en fin de journée. Les directrices superviseront deux crèches au plus, au lieu de trois ou quatre. Pour protester, les directions ont fermé leurs établissements en milieu d'après-midi, le 3 février. Mais le gouvernement tient bon. Rendre les mesures applicables au 1er janvier 2026 paraît toutefois illusoire dans un contexte de pénurie de personnel bien formé. Tant que la question ne sera pas réglée, la qualité de l'accueil s'en ressentira.

Fini, le régime dérogatoire des microcrèches ?

(1) Les professionnelles de la petite enfance sont quasi toutes des femmes.

VÉLO ÉLECTRIQUE

Angell dans les choux

C'en est terminé des vélos électriques de la marque Angell : Marc Simoncini, un des fondateurs, par ailleurs créateur du site de rencontres Meetic, a annoncé sa liquidation prochaine. Et tant pis pour les propriétaires d'un de ces engins au look urbain, vendus aux alentours de 2 800 €, à l'époque, en dépit de performances médiocres – ils obtenaient seulement 11/20 à notre test. Plusieurs milliers de cyclistes attendaient une solution à la suite du rappel, en novembre dernier, du premier modèle, lancé en 2020. En raison d'une malfaçon sur le cadre entraînant un risque d'accident, ils avaient reçu pour consigne de ne plus utiliser le vélo. Depuis, plus de nouvelles, ou si peu. La communication récente des dirigeants montre qu'ils n'ont pas trouvé les fonds suffisants pour proposer un échange ou un remboursement.

L'incertitude persiste

La clientèle reste donc dans le flou, avec peu d'espoir d'être dédommagée. Sur le plan juridique, la marge de manœuvre est étroite. La garantie légale de conformité peut jouer auprès du distributeur si l'acquisition remonte à moins de deux ans. Les vélos Angell ont été commercialisés via des canaux importants : Fnac, Darty, Carrefour, Veepee, etc. Ça ne coûte rien d'essayer, mais le modèle concerné datant de 2020, ce cas de figure est rare. Au-delà de la période de garantie légale de conformité, le fabricant ou le vendeur n'est pas obligé de compenser l'impossibilité de rouler. Plusieurs témoignages font toutefois état de remboursements obtenus en magasin sur production d'une preuve d'achat et du texte du rappel. Si la démarche échoue, il y a peu de recours : il faudra attendre de faire valoir la créance auprès du liquidateur quand il sera connu. La liquidation aura aussi un impact sur les particuliers ayant opté pour un des modèles plus récents, non visés par le rappel. Les vélos Angell fonctionnent, en effet, comme ceux de la marque VanMoof, elle aussi mise en liquidation, avec une application sur smartphone. Celle-ci sera désactivée avec la disparition de l'entreprise, sauf si un tiers développe un outil prenant le relais. Les cycles pourront cependant continuer à rouler, mais en mode dégradé, sans le bénéfice de ses fonctionnalités (déverrouillage à distance, ou encore géolocalisation). ◆

Peu d'espoir d'être dédommagés pour des milliers de clients

Vu!

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

Du phishing plus vrai que nature

Perrine a reçu, le 21 janvier, un e-mail de Mondial Relay l'informant que son colis n'avait pu lui être livré. N'ayant passé aucune commande, elle a deviné qu'il s'agissait d'une tentative de phishing (une arnaque). Pourtant, tout était prévu pour la berner. Logo, mise en page, couleurs, texte… l'ensemble apparaissait plus vrai que nature. Les escrocs ont même demandé à leurs victimes de choisir un nouveau point relais parmi ceux de Mondial Relay.

Ils ont aussi osé faire figurer, dans l'e-mail, une mise en garde sur une campagne de phishing en cours. Gonflé ! Les personnes ciblées étaient invitées à fournir leurs données personnelles (nom, prénom, adresse, etc.) et bancaires, sous prétexte de payer 2,32 € de frais. De toute évidence, les escrocs sont de plus en plus habiles. Seuls l'adresse d'origine (@telsaleads.com) et l'URL (Mondials-relais.com au lieu de Mondialrelay.fr) donnaient des indices. Soyez très vigilant (lire aussi « Numéros en + 44 »).

Mondial Relay

Bonjour,

Nous vous informons qu'une tentative de livraison de votre colis a eu lieu le **21/01/2025**. Cependant, ses dimensions ne permettaient pas de le déposer dans votre boîte aux lettres.

Pour recevoir votre colis, merci de sélectionner un **point de retrait** où pouvez le récupérer.

Référence du colis : FR8QJ952TWR

Cliquez sur le bouton ci-dessous pour choisir l'option de votre préféri

Planifier ma réception

Vigilance !

Nous souhaitons vous informer qu'une campagne de phishing cible actuellement les utilisateurs de nos services d'envoi. Ces messages frauduleux visent à dérober des informations personnelles ou bancaires.

Votre sécurité est notre priorité. Merci pour votre vigilance.

Gonflés, tous ces escrocs !

NUMÉROS EN + 44

Le renouveau de l'arnaque à la tâche

Une campagne d'appels à partir de numéros commençant par + 44 a été menée en France ces dernières semaines. Derrière, se cache une arnaque pas vraiment nouvelle, mais inédite de par son processus. Vous avez peut-être été contacté, il y a peu, par un numéro commençant par + 44. On vous proposait une offre alléchante : de l'argent en échange de tâches à effectuer depuis chez vous. Il suffisait de se connecter à un site et d'accepter des missions (rédaction de commentaires, notation de produits, etc.). Mais, pour accéder à une tâche, il fallait payer, autour d'une vingtaine d'euros. La rémunération était versée seulement si l'objectif était réalisé. *« Au début, c'est assez simple de gagner 30 à 40 € par tâche. Et puis plus on avance, plus les objectifs sont difficiles à atteindre, jusqu'à ce que la victime dépense des dizaines d'euros pour des tâches impossibles à réaliser,* prévient Christophe Sicard, analyste en cybersécurité de la plateforme internet gouvernementale Cybermalveillance.gouv.fr. *Les escrocs n'hésitent pas, alors, à appeler leurs victimes pour les motiver et les inciter à acheter de nouvelles tâches. Certaines ont même eu leur compte bloqué avant qu'elles aient pu récupérer l'argent qui leur revenait. »*

L'origine réelle des appels est plutôt l'Asie.

L'ombre du vol de données

« L'arnaque aux offres d'emploi d'opérateurs marketing sur Internet », plus connue sous l'appellation d'« arnaque à la tâche », est apparue en 2022. Mais jusque-là, les victimes étaient principalement recrutées par les messageries instantanées ou les réseaux sociaux. C'est la première fois qu'une telle opération est lancée par téléphone. Les nombreux vols de données personnelles qui ont eu lieu en 2024 chez Free, SFR, Boulanger et d'autres ne sont peut-être pas étrangers à cette situation, les escrocs ayant pu récupérer des milliers de numéros de téléphone. Si le préfixe + 44 indique que les appels ont été émis depuis la Grande-Bretagne, leur origine réelle est plutôt l'Asie. Ces campagnes nécessitent d'importants moyens humains et techniques, et toutes celles qui ont déjà eu lieu venaient de ce continent. Cybermalveillance.gouv.fr conseille de ne pas donner suite à ce genre de proposition et, en général, de ne pas répondre aux numéros inconnus, surtout quand ils sont étrangers. Les personnes qui ont versé de l'argent sont invitées à conserver un maximum de preuves et à porter plainte. ◆

S. ROBIN/PHOTOS12 ; J. DELMARTY/ALPACA-ANDIA ; Y. YAREMA/PHOTO12

AVIS EN LIGNE
Se frayer un chemin dans la jungle

Peut-on se fier aux avis qui pullulent sur Internet ? Pas si sûr. Notre enquête montre à quel point il est facile de les manipuler.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **ISABELLE BOURCIER**

Pour une majorité de Français, c'est aujourd'hui un réflexe. Que ce soit pour réserver un restaurant, acquérir un appareil électroménager ou trouver sa prochaine destination de vacances, lire les avis d'internautes est devenu une étape incontournable avant de faire un choix. On les consulte même, désormais, afin de trouver un médecin, une école ou un artisan. Selon la dernière enquête de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir (lire page ci-contre), 94% des personnes interrogées déclarent y porter attention, et 73% reconnaissent qu'ils influencent leur décision. Dans certains domaines, tels que l'électroménager, le high-tech ou l'hôtellerie-restauration, c'est même plus de la moitié des utilisateurs qui affirment les lire systématiquement ou très souvent. Mais que valent ces commentaires en ligne? Les contrôles mis en place pour s'assurer de leur honnêteté sont-ils efficaces? Et, surtout, peut-on leur faire confiance? C'est ce que nous avons voulu savoir. Car les avis sont partout: sur les pages internet des fabricants, les réseaux sociaux, les fiches produits des sites marchands, dans les résultats des moteurs de recherche… Des sociétés se sont fait une spécialité de les collecter et de les diffuser. Or, sur la Toile, les contrôles ne sont pas menés uniformément.

DES FONCTIONNEMENTS DIFFÉRENTS

Les plateformes dites «ouvertes» accueillent tous les avis, sans exception. Il n'est pas obligatoire d'avoir acheté un produit ou testé un service pour s'exprimer, une simple adresse e-mail suffit. C'est la stratégie adoptée par Google, Facebook ou encore Tripadvisor. Pour autant, ici comme ailleurs, des contrôles existent: chaque commentaire déposé est analysé par des algorithmes qui tentent, en s'appuyant sur divers éléments concernant leur auteur – la date de création de son profil, son historique, son comportement sur Internet, son adresse IP… –, de déterminer s'il est «authentique» ou non. En cas de doute, la main est laissée à des modérateurs en chair et en os. Et ils font un gros tri ! Tripadvisor indique, par exemple, avoir bloqué 1,3 million d'avis en 2022 grâce à ce dispositif, contre 30 millions qui ont été postés.

De leur côté, Airbnb, Amazon, Booking ou Decathlon sont des plateformes «fermées». Seuls les clients ayant procédé à un achat de bien ou de service ou à une réservation peuvent y laisser un commentaire. Elles aussi, bien sûr, effectuent des vérifications afin de s'assurer que des petits malins ne contournent pas leur process. Amazon indique ainsi avoir empêché la parution de 250 millions d'avis en 2023, sur 1,5 milliard publié dans le monde. Des chiffres impressionnants qui méritent toutefois d'être relativisés. Premièrement, parce qu'ils reprennent la totalité des avis bloqués ou supprimés; or, tous ne sont pas «faux» – au sens où ils auraient bien été rédigés avec sincérité après une expérience de consommation. Deuxièmement, certains d'entre eux n'ont pas été retenus parce qu'ils étaient dénigrants, qu'ils ne concernaient pas le bon produit ou qu'ils avaient un caractère «commercial». D'autres, enfin, n'ont été retirés qu'après avoir été mis en ligne – à la suite d'un signalement, parce que leur auteur les a éliminés ou que la page sur laquelle ils figuraient a disparu. Sans cela, ils seraient restés visibles. Tripadvisor, par exemple, admet que plus d'un tiers des avis effacés en 2022 l'ont été après avoir été postés.

>>>

Notre enquête

94 % des Français **lisent les avis** avant de choisir ; les autres doutent de leur véracité.

70 % **font confiance** aux commentaires en ligne (90 % des 18-34 ans).

73 % **reconnaissent** que les notes sont susceptibles d'influencer leur décision.

88 % **ont déjà posté un témoignage.** 19 % le font régulièrement et 2 %, systématiquement. 26 % ont rencontré un problème en déposant un avis. Celui-ci n'a pas été publié dans 64 % des cas.

Source : enquête de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, sur la base de 4 895 réponses à un questionnaire diffusé dans notre newsletter du 25 septembre 2024.

A. BOGNAT/ADOBE STOCK

A. LIEBSCH/LAIF-REA

MICHELINE

« Étrangement, aucun avis Airbnb ne mentionnait la présence d'un barbecue partagé sous les fenêtres de notre logement. C'est pourtant un élément important. »

>>> Les plateformes ont beau assurer mettre tout en œuvre afin de bloquer les faux avis, la réalité s'avère moins reluisante. D'abord, les contrôles représentent une charge très importante, qu'elles cherchent à limiter. *« Et surtout, leur activité est basée sur ces opinions. Il est dans leur intérêt d'en récolter un maximum,* décrypte Thomas Yung, le fondateur de l'agence My Hotel Reputation, qui accompagne restaurateurs et hôteliers dans la gestion de leurs avis clients. *Leur objectif n'est donc pas de bloquer tous les faux commentaires, mais d'en stopper suffisamment pour que les professionnels y trouvent leur compte tout en maintenant la confiance des utilisateurs. »*

LA SINCÉRITÉ DES OPINIONS EN QUESTION

Certains professionnels ne se privent pas non plus de manipuler les avis et les notes en leur faveur. La technique la plus simple consiste à interroger les clients afin de savoir s'ils sont satisfaits de la prestation (de vive voix ou en leur faisant remplir un questionnaire), puis à demander uniquement à ceux qui répondent positivement de laisser un mot. Si cette méthode n'est pas illicite, elle devient problématique lorsqu'une contrepartie est promise. Or, des chaînes de magasins font miroiter un bon de réduction ou l'ajout de points sur la carte de fidélité en échange d'un avis flatteur; des bars et des restaurants offrent un apéritif ou un dessert à qui leur rédigerait un post élogieux. La pratique existe aussi en ligne. Dès qu'elle s'est rendu compte que l'aspirateur qu'elle avait acheté sur Cdiscount était défectueux, Hevenly a contacté le service après-vente du vendeur Proscenic. Après avoir favorablement pris en compte sa réclamation, ce dernier lui a dit qu'il lui ferait parvenir gratuitement trois filtres d'une valeur de 20 € contre un bon commentaire. Laura, elle, aurait pu bénéficier d'un coupon de 10 € si elle avait rédigé un avis enthousiaste sur le site de Happy Garden auprès duquel elle avait commandé un fauteuil à bascule. Et parfois, cela va encore plus loin. Après un achat sur la marketplace Amazon, des internautes ont reçu de la part de leur commerçant une carte-cadeau d'une valeur de 20 ou 30 € moyennant un « avis 5 étoiles »… quand on ne leur proposait pas de leur rembourser entièrement l'article (lire l'encadré « J'ai testé… » ci-contre) ! Ce procédé illégal est certes condamné par Amazon, cependant il reste difficile à enrayer. D'ailleurs, 6 % des répondants à notre enquête ont reconnu avoir déjà reçu une compensation en échange d'un avis.
Autre mauvaise pratique de professionnels: déposer des commentaires en se faisant passer pour des consommateurs. Pas tant pour dénigrer des concurrents – le risque que ces posts soient signalés et supprimés n'est pas négligeable – que pour encenser leur propre établissement. Certains font appel à des sociétés peu scrupuleuses qui acceptent, contre rémunération, de générer de faux avis à partir de profils variés. Néanmoins, bien souvent, cette production est plutôt internalisée. *« Depuis cinq ans que je travaille en cuisine en tant que saisonnier, il m'est arrivé à plusieurs reprises de découvrir sur Internet des avis positifs écrits par des managers ou des chefs de salle, le plus souvent proches des patrons,* se souvient Jérôme[1]. *J'ai même vu des responsables demander à leur personnel d'en inventer, afin de diluer les avis négatifs laissés par des clients. »*

LA TENTATION DU BLOCAGE FACILE

Le plus étonnant, c'est que si publier un faux avis n'a rien d'insurmontable, en éditer un vrai n'est pas si évident ! Un quart des sondés certifient avoir déjà rencontré des difficultés en la matière. Dans la grande majorité des situations (64 %), leur commentaire n'a pas été mis en ligne, tout simplement, mais il est également arrivé qu'il soit supprimé après sa parution (15 %), présenté comme ancien (7 %) ou >>>

Des pratiques illégales

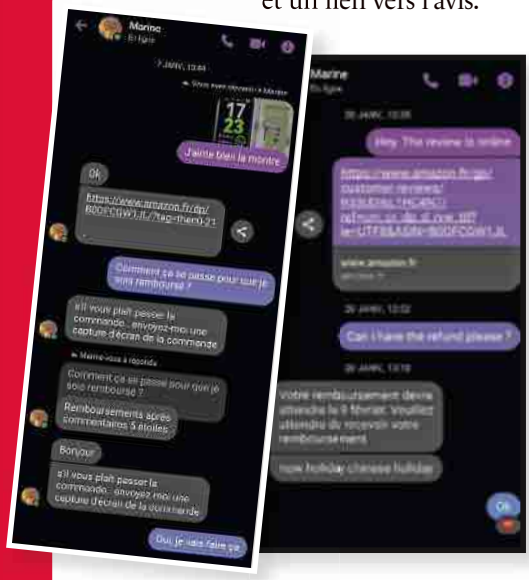
J'AI TESTÉ… Déposer un faux avis

Que le site comporte un système de vérification des témoignages ou pas, les professionnels ne manquent pas d'imagination pour obtenir de bons commentaires. La preuve en trois exemples.

SUR AMAZON

Une montre connectée à 0 €

Quand on est vendeur sur Amazon, l'une des solutions pour sortir du lot est d'afficher de bons avis. Plus ils sont nombreux, plus la note du commerçant est élevée et plus ses produits sont mis en avant. Alors, afin de booster leur visibilité, certains vont jusqu'à rembourser le montant des achats en échange d'un bon commentaire. Nous nous sommes inscrits sur un groupe Facebook diffusant ce type d'offres. Quelques minutes plus tard, une certaine Marine nous écrivait sur la messagerie instantanée pour nous proposer des objets susceptibles de nous intéresser, en nous précisant qu'ils nous seraient remboursés en contrepartie d'un «avis 5 étoiles». Nous nous sommes laissés tenter par une montre connectée à 19,90 €, reçue quelques jours après. Sans même l'essayer, nous lui avons attribué la note de 5 sur 5, accompagnée d'un commentaire élogieux, mis en ligne quelques minutes après. Puis nous avons transmis à Marine nos coordonnées PayPal et un lien vers l'avis.



Au bout de 20 jours, l'argent était viré sur notre compte… Amazon n'y a vu que du feu.

SUR FACEBOOK

Ça fera 15 € le commentaire

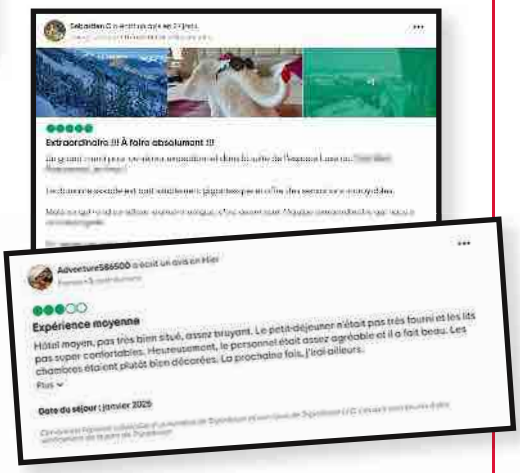
À *Que Choisir,* nous lançons notre restaurant. Enfin, presque ! Plus précisément, nous avons créé une page Facebook annonçant l'ouverture d'une petite brasserie

parisienne. C'est faux, bien sûr. Puis nous avons contacté quatre agences malgaches spécialisées en e-réputation, afin de savoir si elles voulaient bien publier sept témoignages sur notre page pour attirer de futurs clients. Nous avons accepté l'offre de l'une d'entre elles – à 15 € l'avis – et versé l'acompte de 50% demandé. Après quelques jours, notre interlocutrice nous a réclamé des renseignements et des photos supplémentaires, que nous avons fournis. À l'heure où nous mettons sous presse, les avis promis n'ont pas encore été postés, mais notre page a été likée par des profils inconnus. **Attention !** Rien ne garantit que le professionnel tienne sa promesse !

SUR TRIPADVISOR

Rien ne s'oppose à l'avis

Dans le but de nous faire une idée de la qualité des systèmes de contrôle de Tripadvisor, nous avons laissé des commentaires sur une série d'établissements situés dans des endroits du monde où nous ne sommes jamais allés. Afin de limiter l'impact, nous en avons choisi qui affichaient un grand nombre d'avis et une note moyenne. Surtout, nous avons supprimé nos propos juste après leur mise en ligne. Car à chaque fois, alors même qu'ils ne reposaient sur rien, ils ont été publiés ! Nous avons même réussi à créer sur cette plateforme une page dédiée à notre faux restaurant (lire ci-contre) et à y déposer un avis, tout cela depuis le même compte. Autre expérience intéressante dans une station de ski, où nous avons surpris une conversation entre deux saisonniers. L'un expliquait avoir



passé une partie de sa journée à «faire du Tripadvisor» pour le compte de la résidence de luxe dans laquelle il travaillait. Et en effet, la page était pleine d'avis récents remplis de superlatifs (*«Extraordinaire !!! À faire absolument !!!»*), d'expressions positives saugrenues (*«Le club comme on l'aime»*) et de compliments quant à l'accompagnement de la *«formidable équipe de l'établissement»*, prénoms à l'appui. Du faux à plein nez.

CAPURES D'ECRAN SITES WEB

HENRI
« Après que j'ai dénoncé l'attente interminable dans un restaurant étoilé dans un avis, le propriétaire m'a envoyé un e-mail d'insultes puis menacé de poursuites judiciaires. »

>>> édulcoré (2%). Sans grande surprise, les propos « problématiques » étaient plutôt négatifs dans les deux tiers des cas (67%), contre 9% de positifs et 24% de neutres.

En fonction du type de site, la politique n'est pas la même. Sur un petit site marchand, par exemple, publier un avis négatif est quasi impossible. Myriam voulait dénoncer l'inefficacité d'une huile commandée sur Layli: non seulement l'e-commerçant n'a jamais posté son message mais, en plus, son compte Facebook a été bloqué. Isabelle, elle, souhaitait prévenir les futurs clients de la fragilité de collants dénichés sur Lecollantfrenchie. Son commentaire n'est jamais paru.

Les sites de vente en ligne plus renommés ne sont pas irréprochables non plus. Après avoir acheté un robot de cuisine, Jean-Marc[1] a répondu à la demande de Darty de donner son opinion. *« Ancien restaurateur, je me suis appliqué à décrire les avantages et les inconvénients de l'appareil. Mon texte a été refusé trois fois,* se désole-t-il. *J'ai eu beau édulcorer le côté négatif, rien n'y a fait. J'ai fini par laisser tomber. Pas étonnant, dans ces conditions, que ce produit n'affiche que des jugements positifs. »*

Patricia a vécu une expérience similaire après avoir écrit sur la panne prématurée d'un kit main libre de marque JBL, acquis sur cette même plateforme: *« On m'a dit que mon message ne serait jamais édité, car je ne respectais pas les "conditions de publication", sans plus de précision. »* La loi oblige pourtant le professionnel à motiver son refus. De son côté, Sylvain n'a jamais pu faire paraître son commentaire négatif sur le site du fabricant d'électroménager Electrolux. Quant à Henri, il nous certifie qu'Allogarage a modifié son avis sur un garage Norauto afin de le rendre moins mauvais… Tous assurent que leurs quelques lignes ne comportaient pourtant rien de dénigrant ni d'insultant.

Vous avez réussi à publier votre avis? Ne criez pas encore victoire. S'il ne leur plaît pas, les professionnels mécontents ont des recours pour s'en débarrasser. Sur Facebook, c'est ultrasimple: n'importe qui peut supprimer en un clic les commentaires laissés sur les pages qu'il gère. Le réseau social propose même une option « masquage », grâce à laquelle un petit mot ne reste visible… que de celui qui l'a rédigé. Pratique pour le retirer discrètement sans que l'auteur ne s'en émeuve! Sur d'autres sites, c'est plus compliqué, mais pas infaisable. Déjà, toutes les marketplaces et les plateformes d'avis accordent le droit aux professionnels de signaler des propos les concernant. *« Pour les faire enlever, il faut apporter des éléments prouvant qu'ils ne sont pas sincères. La suppression est loin d'être systématique. Toutefois, cela vaut la peine d'essayer »,* juge Thomas Yung. Malheureusement, certains abusent de cette possibilité.

DES PROFESSIONNELS BOUSCULÉS

Il faut dire que la question est plus que jamais stratégique pour les vendeurs. Et pour cause, 73% des répondants à notre enquête reconnaissent que les avis ont une influence sur leur décision, et 84% pourraient renoncer à un produit ou à un service dont la note globale serait inférieure à 3 sur 5. Surtout, les consommateurs ne se contentent plus de lire les messages; ils sont aussi de plus en plus nombreux à en rédiger. Ainsi, 88% des participants à notre étude déclarent avoir déjà déposé un avis en ligne, dont 21% régulièrement, voire systématiquement. *« Les professionnels ne sont plus en mesure de faire comme si de rien n'était,* prévient Thomas Yung. *Le minimum est de répondre aux commentaires négatifs, non pas pour que ceux qui les ont écrits changent d'opinion, mais pour rassurer ceux qui les regardent. »*

À la tête de deux hôtels de charme situés dans les Pyrénées-Orientales, le président de l'Union départementale des métiers de l'industrie hôtelière (UMIH 66), Brice Sannac, a compris depuis longtemps l'importance de bien gérer les avis en ligne. Au point que, comme beaucoup de ses confrères, il a investi dans un outil informatique recensant les commentaires laissés par ses clients sur diverses plateformes. *«Chaque matin, je les lis, et je réponds personnellement dès que la critique est négative. Cela me coûte de l'argent, me prend beaucoup de temps et d'énergie, mais c'est indispensable,* admet-il. *L'ennui, c'est que les excès sont réguliers: on risque de récolter une mauvaise note parce que l'on a refusé une annulation très tardive, ou que le client n'a pas pu manger à 15 heures alors que les cuisines étaient fermées… Il n'est pas rare, non plus, que des collaborateurs soient victimes de remarques déplacées, ou que des clients menacent de déposer un avis défavorable pour obtenir ce qu'ils veulent. Lorsqu'un message est faux ou insultant, nous demandons à la plateforme qui l'a édité de le retirer. Cependant, dans 80% des cas, rien n'est fait.»* Si beaucoup de professionnels se chargent eux-mêmes (plus ou moins bien) de leur e-réputation, certains préfèrent confier cette tâche à une agence spécialisée, comme celle de Thomas Yung.

REPÉRER LES PICS SUSPECTS

D'un point de vue juridique, la publication d'un faux avis est considérée comme une pratique commerciale trompeuse et, à ce titre, passible de deux ans de prison et 300000 € d'amende. En outre, depuis 2018, une directive européenne oblige les plateformes qui mettent en ligne des commentaires à mentionner, à côté de chacun, la date de publication et celle de l'expérience de consommation concernée. Elles doivent aussi préciser leurs critères de classement et la manière dont elles contrôlent l'authenticité des propos. Enfin, depuis 2024, le règlement européen sur les services numériques (DSA) contraint les principales marketplaces à intervenir quand un faux avis leur est signalé.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) affirme tout mettre en œuvre pour faire respecter ces dispositions et traquer les publications non sincères. Elle a même conçu un outil spécifique, baptisé Polygraphe. *«Lorsqu'un agent a des doutes, il l'utilise afin de recenser tous les commentaires potentiellement faux publiés sur Google et Tripadvisor,* explique Marie Suderie, porte-parole de la DGCCRF. *Il obtient alors un décompte jour par jour sur une période donnée, ce qui met en lumière les pics suspects et d'autres informations susceptibles de laisser penser qu'une campagne d'avis frauduleux a été menée. En fonction des éléments recueillis, il peut décider d'approfondir l'enquête en recherchant des mouvements suspects dans la trésorerie de la société concernée, ou en comparant les noms d'auteurs d'avis avec ceux de salariés, par exemple.» «Sur 1000 établissements contrôlés entre 2023 et 2024, 30% étaient en anomalie à des degrés très divers et 80 procès-verbaux pénaux ont été dressés,* révèle la DGCCRF. *Deux sociétés ont également été condamnées par la justice à respectivement 80000 et 100000 € d'amende.»*

Aujourd'hui, même s'il se montre loin d'être parfait, le système des commentaires reste une carte maîtresse entre les mains des consommateurs. *«Les notes sont manipulables sur une courte période, mais les avis sont tellement nombreux que cela ne dure jamais très longtemps,* soutient Thomas Yung. *Dès lors, dans l'ensemble, ils reflètent plutôt bien la réalité.»* Une conclusion partagée par la majorité des répondants à notre enquête: 70% disent faire confiance aux avis en ligne. ◆

(1) Le prénom a été changé.

NOS CONSEILS
Comment faire le tri

Les faux avis sont ceux qui ne sont pas basés sur des expériences réelles de consommation. Voici quelques astuces pour les détecter.

 # Choisir les bonnes plateformes
Ne tenez pas compte des commentaires positifs publiés sur le site ou la page Facebook du professionnel. Les avis « vérifiés », c'est-à-dire ceux pour lesquels une preuve d'achat a été fournie, sont plus fiables que les autres, mais ils ne le sont jamais totalement.

 # Lire suffisamment d'avis
Consultez au moins une dizaine de messages, bons comme mauvais, récents mais aussi plus anciens, avant de vous faire votre propre opinion. Vérifiez les critères de classement et croisez les sources d'information.

 # Inspecter les profils
Méfiez-vous des internautes qui ont créé leur profil juste avant de publier un témoignage ou qui n'en ont posté qu'un. Parfois, un seul tour sur un moteur de recherche suffit pour découvrir que l'auteur est un salarié de l'entreprise.

 # Jeter un œil sur les dates de publication
Plusieurs commentaires ont été publiés en quelques heures, alors qu'il n'y avait rien eu les semaines précédentes ? Méfiance… Attention aussi si le site n'en affiche que des très récents.

 # Vérifier le contenu
Méfiez-vous des messages trop courts ou très longs. Des propos excessifs, un discours explicitement « commercial », l'abus de détails ou d'adjectifs dithyrambiques doivent alerter sur la véracité des avis. Quant aux mauvaises tournures, il est possible qu'elles émanent de sociétés étrangères payées pour rédiger de faux avis.

> Si vous tombez sur des commentaires frauduleux, signalez-les à la plateforme qui les édite et sur le site Signal.conso.gouv.fr.

L. BOUTRIA/NICE MATIN/MAXPPP

ILS L'ONT VÉCU

CLARISSE JACOPIN a découvert que le gestionnaire du garage qu'elle loue avait retiré par erreur sa serrure. Elle ne l'a pas digéré.

En cas de loyers non honorés, un propriétaire ou son mandant (syndic, agence immobilière…) ne peut pas sortir de force le locataire. Pourtant, certains le font. En toute illégalité.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

P. GISSELBRECHT/ANDIA

LOCATION

Foncia fracture la mauvaise porte

Au départ, avouons-le: face aux graves difficultés que nombre de nos concitoyens traversent, on s'est demandé si ce témoignage parvenu à *Que Choisir* valait le coup qu'on s'y arrête. À la réflexion, oui. Car l'histoire de Clarisse Jacopin, une assistante de gestion de patrimoine de 38 ans, illustre les comportements déplorables et courants de certains professionnels, en l'occurrence Foncia, pris en sa qualité de syndic et gérant de location. Qui, dans ce cas, a commis une infraction punie par le Code pénal… dont nous reparlerons un peu plus loin. En ce début de soirée de février glacial, Clarisse nous reçoit dans son appartement propret de Metz (57). Visiblement, c'est une femme de caractère. Du genre à ne pas lâcher. Peut-être aussi parce que la mésaventure qu'elle vient de vivre, et nous raconte, la ramène à un «*traumatisme*» personnel qu'elle nous a demandé de ne pas révéler.

« Merci de faire évacuer votre véhicule »

Ce 27 décembre 2024, il est 16 heures environ quand Clarisse arrive dans la cour d'un immeuble située à quelques centaines de mètres de son domicile. Elle y loue l'un des six ou sept garages – 65 € par mois – depuis une dizaine d'années. Le propriétaire en a confié la gestion à une agence Foncia de la cité mosellane. C'est dans ce box tout simple que Clarisse met à l'abri sa vieille Twingo 2 de 2013. «*Je me sers rarement de ma voiture, car que ce soit pour aller travailler ou dans le cadre de ma vie privée, je me déplace toujours à pied,* explique la trentenaire. *Je viens donc régulièrement ici afin de faire tourner un peu le moteur. Ce 27 décembre, j'avais décidé de rouler pour aller voir une copine. Et là, le choc. Quand je suis arrivée, j'ai d'abord vu ce papier placardé sur la porte: "Ce garage ne vous appartient pas. Merci de faire évacuer votre véhicule avant le 4 janvier 2025. Contact: 03 87 76 xx xx."» Et puis, très vite, j'ai vu que la serrure avait été retirée. Mon garage était ouvert à tout vent.* »

Clarisse compose sur-le-champ le numéro indiqué. Foncia lui répond qu'un «*prestataire*» va tout de suite être envoyé sur place afin de remettre une nouvelle serrure. Effectivement, une heure après son appel, celle-ci est remplacée. «*J'y ai d'ailleurs gagné. Avant, j'avais une serrure simple. Et là, on m'en a installé une trois points*», reconnaît la jeune femme. Cependant, elle ne veut pas en rester là. Pourquoi lui a-t-on «*cassé sa porte*», alors qu'elle a toujours acquitté son loyer en temps et en heure ?

La représentante de l'agence a d'abord pris Clarisse de haut. Elle n'aurait pas dû…

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

Sans sa serrure, le garage était ouvert aux quatre vents.

Et même si cela n'avait pas été le cas, la loi interdit au propriétaire ou à son représentant de se faire justice. Il existe des procédures, certes lourdes et contraignantes à respecter, mais qui permettent de recouvrer les loyers non honorés ou d'expulser l'occupant mauvais payeur (lire p. 17) dans les formes.

Erreur de plan

Le soir même, Clarisse contacte Foncia car elle souhaite obtenir des explications. *«Mon interlocutrice m'a prise de haut,* se souvient-elle. *Elle m'a dit qu'il y avait eu une erreur dans la lecture du plan des lieux, que l'agence s'était trompée de locataire et que ce n'était pas grave pour moi, puisque le problème avait été réglé sans délai. Aucune excuse. Ça a été un "au revoir et merci".»* Clarisse voit rouge. Pendant plusieurs semaines, elle échange avec Foncia via e-mails et appels téléphoniques. Et va crescendo dans les menaces (recommandés, mises en demeure, action en justice…). Elle évalue également son préjudice à 500 €. L'agence reste inflexible: ni indemnisation ni repentir. *«Et puis quelle mauvaise foi ! Foncia m'a assuré que tout avait été réglé le jour même – le 27 décembre, donc –,* poursuit notre témoin au look punk assumé. *Or, le professionnel qui est intervenu la première fois m'a affirmé par SMS qu'il avait arraché ma serrure le 24 décembre, soit trois jours avant que je ne le découvre, et qu'il ne revienne.»*
Clarisse répand alors sa colère sur les réseaux sociaux. Elle dépose un message sur le site SignalConso (géré par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) et sur la page Facebook de Foncia (national). Le 24 janvier, l'un des responsables du compte finit par lui indiquer que le problème a été *«remonté à la direction». «Le soir même,* complète Clarisse, *j'ai reçu un message de Foncia Metz. La gestionnaire s'est confondue en excuses (enfin !) avant de m'informer qu'une indemnisation correspondant à un mois de loyer m'était accordée. Je serais bien allée plus loin. Néanmoins, j'ai décidé de m'arrêter là. Mon combat a l'air dérisoire, mais c'est une question de principe. Ces grandes sociétés traitent leurs clients par-dessus la jambe. Lorsqu'il y a contestation, elles tablent sur leur épuisement. Moi, je n'ai pas voulu lâcher. C'est une question de principe, je vous dis ! »*
Courant janvier, elle a vu cette affiche accrochée sur la porte d'un des box: *«Sans retour de votre part, ce garage sera vidé le 15 janvier.»* Le papier a été enlevé depuis, *«sans doute par l'occupant des lieux»,* pense-t-elle. Mais, à ce jour, cette porte (la bonne, cette fois-ci ?) n'a pas été fracturée. ◆

LOYERS IMPAYÉS La marche à suivre pour le propriétaire

En cas de non-paiement d'un loyer, le bailleur doit respecter une procédure en plusieurs étapes. Il ne peut pas « se faire justice ».

Au premier impayé

Le propriétaire commence par tenter de trouver une solution amiable. Il contacte son locataire afin de connaître les raisons du retard. En fonction de la réponse (difficultés financières, par exemple), il propose un échelonnement de la dette ou une réduction temporaire du montant du loyer. Il a également le droit d'assortir son geste d'une demande de dommages-intérêts pour compenser le préjudice occasionné par le délai de paiement.

Si la phase amiable n'aboutit pas

En l'absence de solution amiable, le bailleur adresse un commandement de payer au locataire ; la tâche peut être confiée au commissaire de justice (ex-huissier). Cet acte oblige le « mauvais payeur » à s'acquitter des arriérés de loyers, des charges… Si, dans les deux mois suivant sa réception, la dette n'est pas honorée, le propriétaire peut résilier le bail. L'occupant a la possibilité d'essayer de négocier un étalement des règlements, ou de saisir le juge afin d'obtenir un délai. À noter : le bailleur est autorisé, en passant par un commissaire de justice, à solliciter le blocage des comptes bancaires ou une saisie (dite conservatoire) des biens du locataire. Si ce dernier n'obtempère toujours pas, ses biens sont vendus, sur décision du juge, et le montant de la dette est prélevé sur ses comptes (saisie-vente qui fait l'objet d'un commandement de payer délivré par le commissaire de justice). Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du débiteur.

Le tribunal et l'expulsion

Lorsque toutes les démarches décrites ci-dessus échouent, il faut passer à la phase contentieuse et saisir le tribunal judiciaire. L'assignation est fournie par un commissaire de justice au moins deux mois avant l'audience. Le juge ordonnera au locataire de payer, prononcera son expulsion ou lui accordera un délai de règlement. Le propriétaire n'a pas le droit de l'expulser lui-même. S'il le fait, il encourt 30 000 € d'amende et trois ans de prison.

ROSES, GERBÉRAS, CHRYSANTHÈMES

Pétales toxiques

Nos analyses sur trois espèces de fleurs ont révélé à chaque fois de nombreux résidus de pesticides néfastes pour la santé. Avec quelles conséquences ? Notre enquête.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **ABYGAËLLE LE PALABE**

En mars 2022, Emmy, 11 ans, mourait d'une leucémie. L'année suivante, le fonds d'indemnisation des victimes des pesticides reconnaissait le lien entre la maladie de cette enfant et l'exposition professionnelle de sa mère à ces toxiques, durant sa grossesse, alors qu'elle occupait le poste de représentante en fleurs chez un grossiste. Ce drame, révélé en octobre dernier par nos confrères du *Monde* et de France Info, a suscité de nombreuses réactions ces derniers mois. Et pour cause. S'il est aujourd'hui largement su que l'épandage de produits phytosanitaires provoque cancers, maladie de Parkinson et pathologies respiratoires chez les agriculteurs (et très probablement aussi leurs familles et leurs voisins), la possibilité que les seuls résidus demeurant sur les fleurs causent de graves maladies était jusqu'alors largement ignorée.

Dix fois plus que dans les aliments

Quinze ans après l'exposition prénatale d'Emmy, y a-t-il encore lieu de s'inquiéter pour les fleuristes et leurs enfants à naître, voire pour leurs clients ? Et, si oui, comment limiter les risques ? Pour répondre à ces questions, nous avons enquêté, mais également envoyé en laboratoire 15 bouquets de fleurs de diverses espèces et origines, achetés dans plusieurs types de commerces. Les résultats sont effarants: nous avons identifié, dans chaque bouquet, de 7 à 46 résidus de pesticides différents, parmi lesquels près de 12, en moyenne, constituent possiblement ou certainement un danger pour la santé (lire l'encadré « Nos analyses exclusives » p. 19). Et si les concentrations semblent un peu plus faibles, en moyenne, dans les gerbéras que dans les roses et les chrysanthèmes, il n'en reste pas moins qu'aucune des trois espèces n'est épargnée. Pas même le bouquet français, qui affichait un total de 14 résidus de pesticides, dont 7 présentant un danger pour la santé avéré ou suspecté (perturbateur endocrinien, cancérogène ou encore délétère pour la fertilité ou le fœtus). Depuis l'exposition d'Emmy, les choses ne se sont donc apparemment pas arrangées. Les analyses de nos confrères de *60 millions de consommateurs,* menées en 2016 sur 10 bouquets de la reine des fleurs, suggéraient la présence de 11 résidus par échantillon, en moyenne. Neuf ans plus tard, le double a été décelé dans nos roses !

Tous les bouquets achetés sont contaminés, même les gerbéras français

Cette contamination demeure, quoi qu'il en soit, bien supérieure à celle des aliments: nous comptabilisions récemment, lors d'une analyse de 18 espèces de fruits et légumes (*QC* n° 629), moins de 2 résidus de pesticides par échantillon en moyenne. Soit une bonne dizaine de fois moins que dans les fleurs. Une telle différence entre les plantes ornementales et les végétaux nourriciers s'explique par une combinaison de plusieurs facteurs. Tout d'abord, « *le marché de la fleur coupée est exigeant: il faut que le produit soit irréprochable* », précise Nicolas Guibert, de l'Institut technique de l'horticulture Astredhor.

Résultat, « *la quantité de pesticides utilisée dans la production florale conventionnelle est souvent beaucoup plus élevée que dans l'agriculture* », déclare Tjerk Dalhuisen, chargé de communication au sein de la fédération d'associations PAN Europe, qui lutte contre les pesticides au niveau européen. Chez Astredhor, on reconnaît que « *les cultures pérennes sous serre [comme celle des gerbéras en France] sont plus complexes, parce qu'elles cumulent diverses problématiques pendant l'année et sur plusieurs années* ». Elles réclameraient, par conséquent, de nombreux traitements. Mais la filière assure qu'à l'inverse, d'autres cultures de fleurs (et en particulier celles annuelles >>>

Le marché des fleurs et ses coulisses

46 %

C'est le taux d'augmentation des importations de fleurs coupées entre 2009 et 2018, à l'échelle mondiale. La plus grosse demande provient de l'Union européenne (UE).

2 sur 3

C'est la part des bouquets que nous avons analysés qui présentaient des résidus de pesticides interdits dans l'UE.

12

C'est le nombre moyen de résidus suspectés ou avérés dangereux pour la santé retrouvés dans chaque bouquet.

NOS ANALYSES EXCLUSIVES

Nous avons acheté, début janvier, 15 bouquets de fleurs (5 de gerbéras, 5 de roses et 5 de chrysanthèmes), dans la grande distribution, en boutique et sur Internet, puis nous avons fait rechercher, en laboratoire, environ 600 résidus de pesticides différents. Nous avons ensuite identifié, parmi les substances retrouvées, celles reconnues par les agences sanitaires françaises ou européennes comme possiblement ou certainement cancérogènes, perturbateurs endocriniens, etc.

ULKAN; VIDOK; SUBJUG/ISTOCK

>>> dont les récoltes s'enchaînent sur des cycles courts) *«ne nécessitent que très peu de pesticides»*. Les callas, giroflées, célosies, mufliers et œillets, notamment, compteraient parmi les espèces les moins traitées. Nous n'avons cependant pas pu vérifier leur moindre niveau de contamination, nos analyses s'étant concentrées sur les fleurs faisant partie des plus vendues dans l'Hexagone.

Importations massives

Reste que les pratiques françaises ne représentent qu'une part minime de l'explication. En effet, 80 % des fleurs coupées commercialisées en France sont importées de pays extérieurs à l'Union européenne (Colombie, Équateur, Kenya…). Dans ces États, se pose un problème supplémentaire: de nombreux pesticides dangereux, interdits en Europe, y demeurent utilisés. Ainsi, 33 résidus différents de pesticides prohibés du fait de risques inacceptables pour la santé ou l'environnement ont été détectés dans les deux tiers des bouquets analysés (trois de roses, cinq de chrysanthèmes et deux de gerbéras). Cette situation a des répercussions, connues et dénoncées depuis longtemps, dans les pays exportateurs: *«De nombreuses études montrent des conséquences sur la santé des travailleurs des champs, avec notamment des maladies neurologiques, respiratoires, des cancers… mais aussi en matière de pollution des sources d'eau et des sols»*, rapporte Amy Hinsley, biologiste à l'université d'Oxford, qui a travaillé sur le sujet. D'autant plus que dans ces États producteurs, *«les conditions de travail sont souvent difficiles»*, avec notamment une *«exposition récurrente et sans protection à des produits chimiques nocifs»*, commente Valeria Rodriguez, directrice du plaidoyer au sein de l'ONG Fairtrade/Max Havelaar.

Si l'usage des pesticides dans les champs apparaît plus strictement encadré en France, de nombreuses études ont montré que cela n'était pas non plus sans impact sur l'environnement ainsi que sur la santé des agriculteurs, de leurs familles et de leurs voisins. Nous n'avons pas

FLEURS
D'autres faces sombres

«De nombreux problèmes ont été identifiés en lien avec la floriculture, relate Amy Hinsley, biologiste à l'université d'Oxford. *Notamment des enjeux sociaux dans le cas des productions extra-européennes : une compétition avec l'agriculture vivrière, la consommation importante d'eau de ces cultures, ou encore la question du partage des profits avec les populations locales.»* La question climatique concerne, quant à elle, les fleurs de toutes origines. En effet, qu'il soit importé du Kenya en avion ou ait poussé sous serre chauffée en Europe, un bouquet de 18 roses acheté à la Saint-Valentin présenterait le même bilan carbone qu'un kilo de bœuf haché !

En France, les fleurs coupées viennent à 80% de pays hors Union européenne – telles ces roses du Kenya (à g.), cultivées avec des pesticides interdits chez nous. Elles nous arrivent en avion en passant par les Pays-Bas (à dr.).

trouvé de données spécifiques sur les éventuels dégâts de la floriculture tricolore, mais la nature des molécules repérées dans les gerbéras français que nous avons analysés n'est pas de nature à rassurer.

Risques professionnels

En ce qui concerne les fleuristes, « *la prise de conscience du risque est beaucoup plus récente* », affirme Claire Bourasseau, de l'association Phyto-victimes. « *Pendant longtemps, on s'est concentré sur les expositions directes des agriculteurs, en ignorant celle, indirecte, des travailleurs en bout de chaîne* », confirme Giovanni Prete, sociologue spécialiste des enjeux de santé environnementale et de santé au travail, qui s'est penché sur le sujet. Les études portant sur les fleuristes se comptent d'ailleurs sur les doigts de la main. L'une d'elles, publiée en 2019 par des chercheurs belges, montre que les urines de ces professionnels contiennent en moyenne, aux périodes d'activité les plus intenses (Saint-Valentin, fête des Mères…), deux fois plus de résidus de pesticides que ce que l'on trouve dans le reste de la population. Et les auteurs d'alerter, en conclusion, sur de « *potentiels risques pour la santé* » des fleuristes.
« *Cette hypothèse est tout sauf fantaisiste* », appuie Ghislaine Bouvier, spécialiste de santé environnementale à l'université de Bordeaux. Elle explique: « *On est là sur une exposition chronique, multiple… qui passe à la fois par le contact cutané et par l'inhalation des substances volatiles.* » Au-delà de l'histoire dramatique d'Emmy, au moins un autre cas de cancer a été récemment reconnu comme en lien avec l'exposition aux pesticides d'un professionnel de la fleur, d'après Claire Bourasseau. « *Ces cas reconnus ne sont que la partie émergée de l'iceberg,* estime Giovanni Prete. *De nombreuses personnes en position de demander cette reconnaissance ne le font pas, pour diverses raisons.* »

N. SOBECKI/ REDUX ; A. URWIN/NYT-REDUX-REA

Plusieurs cas de cancers ont été reconnus en lien avec l'exposition aux résidus de pesticides présents sur les fleurs

Et les consommateurs ?

Les clients devraient-ils eux aussi s'inquiéter? « *Scientifiquement, on ne peut pas totalement exclure un risque pour les consommateurs, notamment les personnes qui achètent toutes les semaines des bouquets pour décorer leur intérieur,* répond Ghislaine Bouvier. *Il est toutefois beaucoup moins important que pour les fleuristes.* » Ce n'est donc pas tant pour la protection des clients que pour celle des travailleurs du secteur et de l'environnement qu'associations et chercheurs défendent la nécessité d'agir. « *Des conseils de prévention pourraient déjà être donnés aux professionnels, comme le fait de se laver très régulièrement les mains* », avance Giovanni Prete. Il évoque également l'idée de « *faire en sorte que les fleuristes ne soient pas au contact direct des fleurs durant leur grossesse* ».
L'association néerlandaise de lutte contre les pesticides, nommée PAN-NL, particulièrement investie dans la question de la floriculture du fait de l'importance de cette activité aux Pays-Bas, milite, quant à elle, pour la mise en place de « *normes juridiques sur les résidus de pesticides dans les fleurs et les plantes coupées* ». Autrement dit, fixer des limites quantitatives à chaque substance pouvant se retrouver sur les fleurs, à la manière de ce qui est fait pour les aliments. En s'astreignant, en outre, à une « *tolérance zéro pour les résidus de pesticides proscrits dans l'UE* ». Les espoirs d'un changement rapide semblent néanmoins faibles. « *Alors qu'il faudrait que les interdictions de pesticides ayant cours en France s'appliquent aussi dans les pays depuis lesquels on importe les fleurs, en ce moment, avec le traité Mercosur, c'est l'inverse qu'on nous prépare* », regrette Hélène Taquet, cofondatrice du Collectif de la fleur française (lire également p. 60). « *Sur ce sujet, l'inertie est forte* », constate Giovanni Prete.
Les consommateurs peuvent malgré tout agir à leur niveau. En privilégiant les fleurs bios, tout d'abord. Cette certification conserve pour les plantes ornementales les mêmes exigences que pour les aliments, qu'il s'agisse de produits cultivés en Europe ou importés de plus loin. À savoir, parmi de nombreuses autres contraintes, le bannissement de tout pesticide chimique. Un mode de culture qui a largement démontré son intérêt, mais qui reste, malheureusement, encore très marginal en floriculture. « *On doit* >>>

Le label Fleurs de France est le seul à garantir une culture hexagonale.

>>> *peut-être atteindre, en France, 200 producteurs certifiés en agriculture biologique »,* estime Hélène Taquet. Pas de quoi combler tous les cœurs à la Saint-Valentin… De plus, certaines fleurs particulièrement fragiles, comme le gerbéra, ou de nombreuses espèces à bulbe (tulipes, jacinthes, dahlias…) ne sont pas disponibles en certification « AB », ou alors très peu. *« Ça va venir, on est au tout début »*, veut croire Émeline Declerck, floricultrice à Morlaix (29) et présidente de l'association Fermes florales bios, qui observe *« beaucoup d'installations de jeunes en bio ».*

En attendant, si vous ne trouvez pas de fleurs « AB » autour de chez vous, il reste l'origine France, qui garantit le respect d'un minimum de règles entourant l'usage des pesticides, à commencer par l'exclusion des substances les plus dangereuses. Il vous faudra cependant faire confiance à votre fleuriste, l'affichage de l'origine n'étant pas obligatoire sur les fleurs. Méfiez-vous au passage des appellations marketing: ce n'est pas parce qu'un site internet s'appelle Francefleurs, par exemple, que ses roses ne viennent pas du Kenya… Seul le label Fleurs de France constitue une garantie. Le choix de variétés a priori moins gourmandes en pesticides, citées précédemment, semble également une option intéressante. Enfin, en privilégiant celles de saison (lire notre calendrier ci-contre), vous réduisez aussi leur bilan carbone, qui peut sinon être très important.

Un label, c'est mieux que rien

Si vous tenez absolument à acheter des roses en hiver et n'en dénichez pas qui aient poussé en France, il existe une dernière option pour limiter – un tout petit peu – les dégâts: préférer celles labellisées Fairtrade/Max Havelaar. On les trouve notamment chez Interflora et en grande distribution. Certes, cette certification est très loin de garantir un usage raisonné des pesticides, puisque les roses Fairtrade que nous avons analysées étaient les deuxièmes les plus contaminées de notre sélection de 15 bouquets, et contenaient pas moins de 11 résidus au danger sanitaire suspecté ou avéré. Mais cette labellisation prohibe, en théorie au moins, certaines des pires substances, et engage au respect d'un certain nombre de règles de protection de la santé des travailleurs (port d'équipements, examens médicaux réguliers…), entre autres avantages. À l'arrivée, tout ceci constitue un bouquet de solutions – plus ou moins efficaces – pour que les fleurs demeurent un symbole de beauté et d'amour, et ne deviennent pas celui d'un cadeau empoisonné. ◆

Calendrier

Les fleurs de saison

Voici quelques fleurs disponibles en origine France, potentiellement cultivées en plein champ et sans chauffage. Préférez-les bios, si vous en dénichez.

 # Printemps
anémone, giroflée, pivoine, renoncule, campanule, jacinthe, tulipe, fleurettes…

 # Été alstroemeria, amarante, célosie, dahlia, hortensia, lisianthus, œillet, rose, tournesol, zinnia, graminées, fleurettes…

 # Automne
célosie, dahlia, giroflée, hortensia, lisanthius, reine-marguerite, tournesol, chrysanthème, fleurettes…

 # Hiver anémone, giroflée, narcisse, pavot, renoncule, mimosa…

L. GRANDGUILLOT/REA; CONNECT IMAGES/AFP

FACEBOOK

Les arnaqueurs le likent

Alors que sa politique de modération va changer, Facebook laisse passer de nombreux posts frauduleux via des contenus sponsorisés.

— Par **FRANCK ATTIA**

Mark Zuckerberg (à g.) avec les patrons de la tech (J. Bezos et sa compagne, S. Pichai, E. Musk) lors de l'investiture de Donald Trump, le 20 janvier.

J. DEMAREE NIKHINSON/AFP ; CAPTURES D'ECRAN FACEBOOK

C'est un Mark Zuckerberg apparemment détendu qui, le 20 janvier dernier, s'est installé aux premières loges du Capitole, à Washington, pour la cérémonie d'investiture de Donald Trump, assis non loin de Jeff Bezos et d'Elon Musk. Le patron de Meta (la maison mère de Facebook, Instagram et WhatsApp), qui s'est récemment rapproché du 47e président des États-Unis, a annoncé plusieurs mesures, dont un allègement de la politique de modération (fin du programme de fact-checking) sur ses plateformes. Alors que ces changements ne sont pas encore entrés en vigueur en Europe, Facebook France est le terrain de tentatives d'arnaques qui, étrangement, échappent à la vigilance des modérateurs du réseau social. Promotions exagérées et fausses URL caractérisent la technique mise en œuvre, celle du phishing.

Contrefaçons de sites

Les cas sont nombreux, et les escrocs ont tous le même but: attirer les particuliers sur de faux sites d'e-commerce afin de les plumer. Prenons, par exemple, la marque K-Way, connue pour ses blousons et vestes imperméables, toujours bien présente. Un contenu sponsorisé sur Facebook indique des ristournes atteignant 80% – des remises tellement importantes qu'elles devraient alerter les modérateurs du réseau. La plateforme sur laquelle renvoie le lien ressemble trait pour trait à celle de la marque. Tous les modèles de K-Way y sont, à des prix excessivement bas. Ainsi, la parka Eiffel y est vendue 51 € au lieu de 255 €. Problème, K-waycr.shop n'est pas le site officiel mais une copie, de bonne qualité d'ailleurs, de K-way.fr. Inutile de préciser que nous ne sommes pas allés jusqu'au paiement de la commande. Si les chances d'être livré sont nulles, celles d'être débité, et pas seulement du prix de la parka, sont garanties !

Difficile, pour Meta, de justifier un tel manque de vigilance

Autre exemple, parmi tant d'autres, avec la marque de sneakers Autry. Sur Facebook, des promotions sont proposées sur plusieurs modèles, même des nouveautés; le site Autrywebsite.com affiche ainsi des chaussures à 215 € soldées à 65 €. Or, là encore, il ne s'agit que d'une copie du site officiel, Autry-usa.com/fr, sur lequel il n'y a pas la moindre promotion en ce moment.

Escroqueries en haut de page

Ces tentatives d'arnaques publiées sur Facebook sont bien visibles, car elles sont sponsorisées. Cela signifie que les escrocs ont payé le réseau social pour que leurs posts apparaissent en bonne position. Ce n'est pas la première fois que Meta laisse ainsi passer des contenus frauduleux, ce qui pose la question de sa responsabilité dans la modération et le contrôle de ses publicités. ◆

Des promos de 75 ou 80 %, c'est suspect ! Vérifiez l'adresse du site qui les propose.

FEUX DE BATTERIES
Un boum qui inquiète

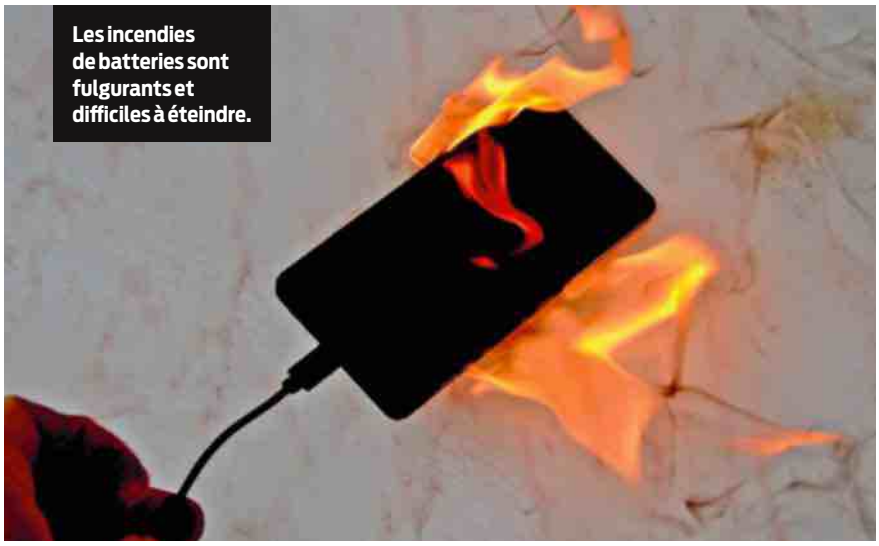
Les batteries qui font fonctionner de nombreux appareils du quotidien provoquent de plus en plus d'incendies particulièrement dangereux. Voici comment s'en prémunir au maximum.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

Voitures, vélos et trottinettes électriques, téléphones, ordinateurs portables… nous sommes entourés d'objets qui fonctionnent grâce à une batterie. Le plus souvent, elle est de type lithium-ion. Avantages: elle peut stocker beaucoup d'énergie, se recharge vite et supporte de nombreux cycles de charge-décharge. Hélas, un inconvénient majeur apparaît de plus en plus clairement, c'est le risque d'incendie fulgurant et difficilement maîtrisable. Partout dans le monde, pompiers et assureurs font le même constat – le phénomène s'apparente même à une véritable épidémie. Si aucune statistique n'a encore été publiée en France, les soldats du feu londoniens ont établi qu'ils intervenaient tous les deux jours pour un vélo ou un scooter électrique. À New York, certains gestionnaires de campus ou d'immeubles collectifs envisagent d'interdire le stationnement de ces deux types d'engins sur les lieux.

«La particularité de ces incendies, c'est qu'ils démarrent extrêmement vite. On parle d'emballement thermique, explique le lieutenant-colonel Franck Maillard, animateur de la commission prévention à la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France. *Ils sont aussi très violents: en quelques secondes, les flammes forment de véritables torchères et une explosion se produit, qui provoque la projection de matériaux en fusion. Autre problème, ils se prolongent dans le temps, car une batterie est composée de nombreux modules. Si l'un s'échauffe, de proche en proche les autres vont faire de même. Difficulté supplémentaire, la coque étanche empêche l'eau de parvenir au cœur du foyer. Un feu de voiture électrique peut durer des jours.»* Pour couronner le tout, les fumées qui s'échappent des composants électroniques s'avèrent extrêmement toxiques. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles il est conseillé de s'éloigner immédiatement sans même tenter d'éteindre.

Les fumées étant très toxiques, il faut s'éloigner immédiatement



Les incendies de batteries sont fulgurants et difficiles à éteindre.

MICHAL/ADOBE STOCK

Les bons réflexes

D'autres réflexes sont à adopter pour éviter l'accident:

> **Surveiller la coque de sa batterie.** Si elle est endommagée ou dessine un renflement, elle est à changer. On sera très attentif en cas de choc (chute d'un téléphone, heurt avec un trottoir en trottinette…), car elle peut alors être fragilisée. Une chaleur excessive, une odeur inhabituelle, des sifflements ou des craquements doivent aussi alerter.

> **Choisir judicieusement l'endroit où entreposer et recharger** ses équipements. Donc, pas à proximité de la seule porte de sortie de son logement, au risque d'être piégé à l'intérieur! Pour la charge, il faut poser ses appareils sur une surface plane et dure, détail auquel on ne pense pas toujours avec les téléphones, qu'on voit parfois trôner sur un coussin ou une couette. Veillez également à ne pas laisser d'engins en charge sans surveillance, notamment la nuit, et débranchez-les dès qu'un niveau suffisant est atteint, afin d'éviter la surchauffe.

> **Bannir les batteries bradées** sur des sites de vente en ligne ou achetées auprès de particuliers. Si la vôtre vous paraît endommagée, ne la conservez pas et adressez-vous à la déchèterie.

> **Ne pas glisser dans sa poche une cigarette électronique.** En cas d'emballement thermique, vous pourriez être gravement brûlé.

> **Installer un détecteur d'incendie** là où l'on recharge des véhicules. Ce geste peut s'avérer judicieux – y compris, en copropriété, dans le parking souterrain et le local à vélos. ◆

LABO QC

ZEPHYR_P/ADOBE STOCK

Les **tests** du mois

26 | **CAPSULES** ET **DOSETTES**

Origine du café, intensité, saveur, présence de contaminants... 18 références compatibles Nespresso et 10 pour cafetières Senseo passées au labo.

32 | **FOURS** ENCASTRABLES

34 | **GELS** WC

36 | **ANTIVIRUS** GRATUITS ET PAYANTS

38 | **BATTERIES** DOMESTIQUES

41 | **TESTÉ AILLEURS**

93 produits achetés, **9 laboratoires** sollicités, **223 185 €** investis pour guider vos choix vers une consommation responsable.

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS
Tous les articles 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 les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs, dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les 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.

CAPSULES ET DOSETTES

Des cafés de qualité mais sans info

Les 28 références testées sont globalement savoureuses, et leurs teneurs en contaminants restent dans des limites acceptables. Dommage que l'on se retrouve souvent dans le noir concernant l'origine et la durabilité de ces produits.

— Par **ELSA CASALEGNO** avec **DOMITILLE VEY**

Se préparer, chez soi, un café aussi intense qu'au bistrot du coin, choisir le goût selon son humeur, boire un décaféiné le soir… Quoi d'étonnant à ce que les consommateurs plébiscitent capsules et dosettes, qui représentent 60% de la consommation de café à domicile? D'autant que la qualité gustative est au rendez-vous. Nous avons sélectionné 28 références compatibles avec les systèmes Nespresso (18 produits) et Senseo (10), sous marques nationales ou de distributeur, achetées en grande surface, pour les faire goûter à 12 experts. Ces derniers ont évalué tous les critères participant à la saveur d'un expresso: la couleur de la crème, son uniformité, sa consistance et sa persistance, l'intensité de l'odeur, la complexité de l'arôme, le corps du café, l'acidité, l'amertume, l'astringence et la constance du goût.

DE BONS JUS

Tabac, pain grillé, fruits secs… Les arômes varient, mais tous ces cafés sont de qualité, et aucun défaut majeur n'a été relevé. Les notes de dégustation vont de 12,3 à 17,8 sur 20, avec des résultats très satisfaisants pour les capsules: six d'entre elles en 100% arabica se distinguent avec ★★★ (lire les tableaux p. 29 et 30). Les 22 autres sont aussi de bonne qualité (★★), avec des notes un peu moins élevées, en moyenne, pour les dosettes.

PEU DE CONTAMINATIONS ET DE FRAUDES

Nous avons recherché divers contaminants. La détection de pesticides n'a pas été reconduite, les précédentes analyses menées par *Que Choisir* et nos homologues européens n'en trouvant plus depuis plusieurs années. D'autres substances nocives sont présentes, mais leurs teneurs restent inférieures aux seuils réglementaires (s'ils existent), et tous les cafés affichent des scores corrects sur ce critère – les trois produits les mieux notés étant certifiés bios. Néanmoins, la nature des contaminants trouvés varie d'une référence à l'autre. Ainsi, l'ochratoxine A (une mycotoxine produite par des moisissures qui peuvent se développer en cas de mauvaise conservation) n'a été retrouvée qu'une seule fois (dans la dosette Eco+ de E.Leclerc), tout en restant dans les limites autorisées. Heureusement, car elle est néphrotoxique (nocive pour les reins) et soupçonnée d'être aussi immunotoxique, neurotoxique et cancérogène! L'acrylamide (qui se forme lors de la torréfaction) a, elle, été décelé dans tous les produits testés, dont un à la limite de la valeur de référence (capsule U Espresso classico). Or, il est probablement cancérogène et mutagène.

Du côté des huiles minérales (Moah et Mosh, hydrocarbures présents dans certaines encres d'emballages ou dans des additifs), une dosette (Planteur des tropiques d'Intermarché) apparaît contaminée par des Moah, sans dépasser les limites réglementaires. Cette catégorie d'huiles est la plus préoccupante, car cancérogène, génotoxique et perturbateur endocrinien. Sept autres cafés contiennent des Mosh, quoiqu'à des teneurs basses. Des hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP, issus des processus de séchage et de torréfaction), cancérogènes, ont été retrouvés dans 12 échantillons sur les 28, à des niveaux plus élevés qu'en 2022. Hélas, il n'existe pas de valeurs seuil réglementaires. Le furane (substance qui provient du processus >>>

CAPSULES

+ La plus forte pression d'extraction des machines Nespresso donne un café plus intense et une crème (mousse) plus épaisse.

+ La plupart des capsules utilisent de l'arabica (à 100 % ou en majorité), au goût plus subtil que le robusta.

+ Une offre labellisée existe (bio, commerce équitable ou non déforestant).

− Prix plus élevé, pour le café et pour la machine Nespresso.

DOSETTES

+ Leur prix est quatre fois moins élevé, en moyenne, que les capsules. La machine Senseo est aussi moins chère.

+ / − Affaire de goût ! Le café s'avère moins concentré, plus léger, du fait d'une faible pression d'extraction.

− En majorité des mélanges, en proportions variables, de robusta, moins subtil et plus amer, et d'arabica. L'offre 100 % arabica est limitée.

− Aucune traçabilité sur l'origine.

BRIZMAKER/ISTOCK ; UGCHANNEL ; TIERO ; L. BOUVIER/ADOBE STOCK

>>> de torréfaction) est détecté dans tous les produits, dont un seul (la capsule Artisans du monde bio) demeure inférieur à la limite conseillée – il n'existe pas de plafond réglementaire malgré les risques liés à cette substance, cancérogène possible et toxique pour le foie. Enfin, nous avons également vérifié si la variété affichée sur l'emballage, « 100 % arabica », « 100 % robusta » ou « mélange arabica-robusta », était bien celle se trouvant dans le paquet. Aucune anomalie n'a été repérée.

ÇA SE CORSE CÔTÉ TRANSPARENCE

Si les cafés testés sont globalement de bonne qualité gustative et sanitaire, on ne peut pas en dire autant de la transparence. Ainsi, seulement deux tiers des capsules et à peine la moitié des dosettes spécifient la variété utilisée: arabica, robusta ou un mélange des deux dans des proportions variables. Idem concernant l'origine, l'opacité domine: aucune dosette ne renseigne sur le pays de production, et deux tiers des capsules s'en gardent aussi. Carton rouge à la mention « origines multiples, non-UE », inutile pour un arbre qui ne pousse que sous les tropiques ! Seules cinq capsules indiquent un pays, lequel est alors mis en avant dans leur nom: Nespresso Peru organic (bio), Nescafé Brazil lungo, Starbucks Colombia, Artisans du monde Éthiopie bio et Lobodis Guatémala. Interrogés à ce sujet, 10 des 23 autres fabricants nous ont éclairés: il y a 2 à 4 pays d'origine différents, sauf pour Carrefour bio en dosette, qui aurait légitimement pu mentionner le seul « Mexique ». Treize n'ont pas répondu. Quand les origines, voire les variétés, changent au gré des livraisons, il est plus simple de ne rien dire…

Ce déficit de transparence découle de l'organisation de la filière. Les plus de 10 millions de tonnes de café produites chaque année dans les régions subtropicales d'Amérique latine, d'Afrique et d'Asie sont principalement destinées aux pays riches. Ce commerce mondialisé est dominé par quelques multinationales: Nestlé (Nescafé, Nespresso), JDE Peet's (L'Or, Grand'Mère, Senseo, Tassimo, Jacques Vabre, etc.), Lavazza (Carte noire, Lavazza) – ils brassent, à eux trois, plus de la moitié des volumes –, mais aussi Melitta, Starbucks… Face à ces géants du secteur, on trouve 25 millions de petits planteurs d'Amérique latine, d'Afrique et d'Asie, dont la plupart vivent sous le seuil de pauvreté. Faute d'un prix rémunérateur pour eux, ce sont les torréfacteurs et les distributeurs qui captent l'essentiel de la valeur d'un paquet de café: plus du tiers pour les premiers, et presque la moitié pour les seconds. Les ONG de commerce équitable tentent de remédier à ce phénomène, mais leur succès n'est que relatif: les labels tels que Max Havelaar ou WFTO (l'organisation mondiale du commerce équitable) ne représentent que 6 à 8 % des ventes. Dans notre test, seules cinq références arborent l'un de ces deux logos, c'est trop peu.

Les cafés labellisés durables ou commerce équitable restent peu présents en rayons.

CLIMAT INFLATIONNISTE

La filière est aujourd'hui confrontée à une autre préoccupation, de taille: le réchauffement climatique, avec son cortège de sécheresses, de pluies diluviennes et de ravageurs qui mettent les caféiers à rude épreuve. Le Brésil et le Vietnam, les deux principaux producteurs mondiaux, ont connu des récoltes désastreuses ces dernières années, ce qui a semé la panique sur les places boursières, avec des cotations caracolant depuis plusieurs mois à des sommets n'ayant jamais été atteints. En rayons cependant, les étiquettes ont peu bougé depuis deux ans. Pour éviter que les prix ne flambent, torréfacteurs et distributeurs ont accepté de rogner sur leurs marges, importantes. Les dosettes varient de 10 à 21 €/kilo, mais elles sont moins qualitatives (davantage de robusta, pas de traçabilité). En revanche, le café en capsule tient du produit de luxe: parmi les références testées, les prix au kilo vont de 19,80 € (pour le Simpl Expresso 100 % robusta de chez Carrefour) à… 108,33 € (Nespresso Peru organic). À un tel tarif, on peut exiger qu'il soit bon, ce café ! ◆

K. VAN LOHUIZEN/NOOR-REA; STUDIO_3321/ADOBE STOCK

Compatibles Nespresso

18 CAPSULES

		DÉGUSTATION					INFORMATION EMBALLAGE									
		Crème	Odeur	Amertume et acidité	Corps et persistance en bouche	APPRÉCIATION	CONTAMINANTS	Variétés de café	Origine	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20	PRIX AU KG (arrondis)	Prix à la tasse €	€	Variété de café retrouvée en analyse	précisée sur l'emballage	Variété de café	Pays d'origine
1	**NESPRESSO** PERU ORGANIC (1) BIO	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	16,5	★★★	108	0,52	100 % arabica	●		Pérou
2	**LAVAZZA** QUALITÀ ORO	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★★★	■	16,5	★★★	60	0,33	100 % arabica	●		Non-UE
3	**CARTE NOIRE** ESPRESSO CLASSIQUE	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	■	16,2	★★★	57	0,31	100 % arabica	●		Non-UE
4	**PLANTATION** (E.LECLERC) EQUILIBRÉ ESPRESSO Nº 6	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★	16	★★	41	0,22	100 % arabica	●		Amérique centrale et/ou du Sud
5	**ILLY** CLASSICO ESPRESSO ILLY BLEND	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	■	15,7	★★	85	0,49	100 % arabica	●		n.i.
6	**NESCAFÉ** BRAZIL LUNGO	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★ (2)	★★	15,4	★★	63	0,28	100 % arabica	-		Brésil
7	**BELLAROM** (LIDL) CLASSICO ESPRESSO	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	■	15,3	★★	30	0,17	100 % arabica	●		n.i.
8	**STARBUCKS** COLOMBIA	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	15,3	★★	64	0,36	100 % arabica	●		Colombie
9	**ARTISANS DU MONDE** ÉTHIOPIE (1) BIO	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	15,2	★★	70	0,35	100 % arabica	●		Éthiopie
10	**NESPRESSO** RISTRETTO	★★★	★★★	★★	★★	★★	★★	★ (2)	■	15,2	★★	75	0,43	87 % arabica et 13 % robusta	-		n.i.
11	**L'OR** RISTRETTO	★★	★★	★★	★★	★★★	★★	★ (2)	■	15,1	★★	57	0,30	100 % arabica	-		Non-UE
12	**SEGAFREDO ZANETTI** ESPRESSO 100% ARABICA	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	■	15,1	★★	70	0,36	100 % arabica	●		n.i.
13	**AUCHAN BIO** ESPRESSO (1) BIO	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★★	■	15	★★	47	0,12	100 % arabica	●		n.i.
14	**CAFÉ ROYAL** ESPRESSO	★★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★ (2)	■	15	★★	52	0,27	100 % arabica	-		n.i.
15	**LOBODIS** GUATÉMALA (1)	★★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	★★	14,5	★★	82	0,41	100 % arabica	●		Guatémala
16	**L'OR** ESPRESSO SPLENDENTE	★★	★★★	★★★	★★	★★	★★	★ (2)	■	14,4	★★	57	0,30	100 % arabica	-		Origines multiples, non-UE
17	**U** ESPRESSO CLASSICO	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	■	13,9	★★	29	0,15	100 % arabica	●		n.i.
18	**SIMPL** (CARREFOUR) EXPRESSO Nº 7	★★	★★★	★★	★★	★★	★	★ (2)	■	13,4	★★	20	0,10	100 % robusta	-		n.i.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n.i. non indiqué

● WFTO équitable ● Faitrade Max Havelaar ● Rainforest Alliance

(1) Compost domestique (lire p. 31). (2) Ces produits contiennent bien du café, mais ils n'obtiennent que ★ car leur variété n'est pas indiquée sur l'emballage.

COMMENT NOUS TESTONS

Nous avons sélectionné 18 capsules compatibles Nespresso et 10 dosettes pour Senseo représentatives du marché, dont des leaders, des marques de distributeurs, des premiers prix et des références bios et équitables. Une dégustation a été menée par 12 experts. Nous avons aussi réalisé des analyses pour contrôler l'authenticité de la variété annoncée et détecter des contaminants. Enfin, les informations sur l'emballage ont été vérifiées : origine, labels durables ou équitables, recyclabilité des capsules.

Nespresso PERU ORGANIC

0,52 €/tasse 16,5/20 | ★★★

Ce café bio obtient une très bonne note à la dégustation : crème uniforme, odeur intense et vraie persistance en bouche. Côté contaminants, il contient un peu d'acrylamide, de furane – comme dans tous les cafés – et d'huiles minérales, mais ni ochratoxine A ni hydrocarbures aromatiques. C'est l'une des rares références à annoncer le pays d'origine (Pérou). Les analyses confirment la mention « 100 % arabica ».

Lavazza QUALITA ORO

0,33 €/tasse 16,5/20 | ★★★

Deuxième meilleure note à la dégustation, ce café 100 % arabica a convaincu grâce à une belle crème, une odeur intense et des arômes complexes persistant en bouche. Sa teneur en acrylamide est à la limite de celle de référence, et les analyses relèvent un peu de furane (comme dans tous les cafés) et quelques impuretés, mais pas d'autres contaminants. Nos regrets ? Le manque de transparence sur l'origine et l'absence de label bio ou équitable.

L. HINI

Les dosettes coûtent moins cher que les capsules.

Compatibles Senseo

10 DOSETTES

		DÉGUSTATION					INFORMATION EMBALLAGE									
		Crème	Odeur	Amertume et acidité	Corps et persistance en bouche	APPRÉCIATION	CONTAMINANTS	Variétés de café	Origine	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX AU KG (arrondis) €	Prix à la tasse €	Variété de café retrouvée en analyse	Variété de café précisée sur l'emballage	Pays d'origine
1	**CARREFOUR BIO** 100 % ARABICA CLASSIQUE ● BIO	★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	■	**15**	★★	19	0,13	100 % arabica	●	n. i.
2	**ECO+** (E.LECLERC) DOSETTE DE CAFÉ 100 % ARABICA	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	■	**14,6**	★★	11	0,08	100 % arabica	●	n. i..
3	**SENSEO** CLASSIQUE	★	★★	★★	★★	★★	★★	★ (2)	■	**14,6**	★★	18	0,12	73 % arabica et 27 % robusta	-	n. i.
4	**SENSEO** CORSÉ	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★ (2)	■	**14,5**	★★	18	0,12	61 % arabica et 39 % robusta	-	n. i.
5	**MÉO** ESPRESSO	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★	■	**14,3**	★★	13	0,09	78 % arabica et 22 % robusta	●	Non-UE
6	**CARTE NOIRE** CLASSIQUE (1)	★	★★	★★★	★	★★	★★	★ (2)	■	**14,3**	★★	18	0,12	100 % arabica	-	n. i.
7	**LAVAZZA** ESPRESSO CLASSICO (1)	★	★★	★★	★	★★	★★	★ (2)	■	**14**	★★	21	0,15	27 % arabica et 73 % robusta	-	Non-UE
8	**LEGAL** LE CAFÉ BISTROT SÉLECTION ARABICA CLASSIC	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	■	**13,5**	★★	16	0,11	70 % arabica et 30 % robusta	●	n. i.
9	**GRAND'MÈRE** CLASSIQUE ●	★	★★	★★★	★	★★	★★	★ (2)	■	**13,1**	★★	14	0,09	69 % arabica et 31 % robusta	-	n. i.
10	**PLANTEUR DES TROPIQUES** (INTERMARCHÉ) CLASSIC	★	★★	★★	★	★★	★	★★★	■	**12,6**	★★	11	0,07	100 % arabica	●	n. i.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais ● oui - non n. i. non indiqué ● FaitradeMax Havelaar ● Rainforest Alliance

(1) Compost industriel (lire p. 31). (2) Ces produits contiennent bien du café, mais ils n'obtiennent que ★ car leur variété n'est pas indiquée sur l'emballage.

L. BOUVIER/ADOBE STOCK ; KERMALO/REA

Carrefour Bio 100 % ARABICA
0,13 €/tasse **15/20 | ★★**

Bio, 100 % arabica, voici un café équilibré qui offre une odeur intense et des arômes de pain grillé et de fruits secs. Rien d'inquiétant en matière de contaminants : un peu d'acrylamide, de furane et quelques impuretés, comme dans tous les cafés, mais pas d'hydrocarbures aromatiques, d'ochratoxine A ni d'huiles minérales. Autre point positif : un label commerce équitable. Mais, à l'instar des autres dosettes, l'origine n'est pas précisée.

Eco+ 100 % ARABICA
0,08 €/tasse **14,6/20 | ★★**

Ce café a une bonne note en dégustation : crème uniforme et consistante, odeur intense, arômes fruités et de pain grillé, et persistance en bouche correcte. Des furanes, de l'acrylamide (à la limite de la teneur de référence) et des impuretés ont été détectés, ainsi que de l'ochratoxine A (sous le plafond réglementaire), mais ni huile minérale ni hydrocarbure aromatique. Un regret, le manque de transparence sur l'origine.

L. HINI

L'AVIS DE L'EXPERTE

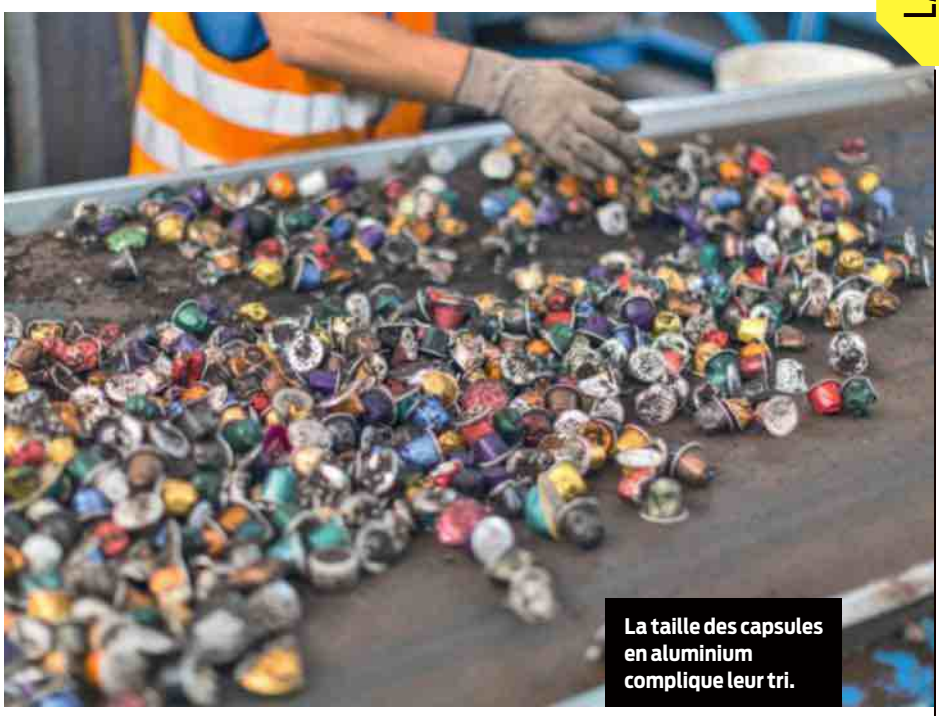
DOMITILLE VEY
Notre spécialiste alimentation

"Les impuretés informent sur l'hygiène"

« Nous avons recherché les impuretés (fragments d'insectes, fibres, bouts de métal, etc.), qui ne menacent pas directement la santé car elles ne passent pas dans la boisson, mais informent sur les conditions d'hygiène tout au long de la chaîne de fabrication. Aucun café n'est épargné, mais Artisans du monde (capsule), Planteur des tropiques et Legal (dosettes) font mieux que les autres. »

RECYCLABILITÉ C'est la confusion !

Longtemps, seules quelques marques bios ont proposé des capsules de café biodégradables. Les poids lourds du marché les suivent, mais il est ardu de s'y retrouver dans les consignes de tri.



La taille des capsules en aluminium complique leur tri.

Face à la pression sociétale et aux difficultés de tri des conditionnements en aluminium, les grands groupes se sont lancés dans la course au biodégradable, et les alternatives à base de papier se développent: Méo s'est engagé en 2021, Lobodis en 2022, Nespresso a suivi en 2023… Reste que la recyclabilité des capsules en fibres végétales n'est pas évidente, induisant des consignes de tri diverses et parfois obscures, qui peuvent nécessiter de se renseigner auprès de sa commune. Quatre capsules végétales de notre sélection (Nespresso Peru organic, Artisans du monde Éthiopie, Auchan bio, Lobodis Guatémala) sont compostables à la maison, comme l'atteste la mention «Home OK compost», délivrée par l'organisme certificateur TUV Austria, la référence sur ce sujet – attention, une bonne décomposition nécessite en moyenne six mois. Mais certains emballages présentés comme recyclables ne le sont que de façon industrielle. Parmi les dosettes, aucune ne se composte chez soi, alors qu'elles sont toutes en papier! Seules deux (Carte noire classique et Lavazza Espresso classico) sont annoncées compostables, et ce via un circuit industriel – TUV Austria précise alors «Industrial» à côté de «OK compost». Pas question, donc, de les jeter avec les épluchures au fond du jardin, elles doivent être évacuées via une collecte spécifique de déchets organiques – si elle existe dans votre commune. Quatre autres références précisent «non recyclable en France», et il faut les éliminer avec les ordures ménagères (elles sont incinérées ou enfouies).

L'aluminium, valorisable ?

Attention, «recyclable», ne veut pas dire «végétal». Ainsi, l'aluminium est réputé réutilisable à l'infini, et cet argument est souligné par les torréfacteurs. Les 14 capsules en alu du test sont donc toutes valorisables, qu'elles soient fabriquées avec «80% d'aluminium recyclé», signalées «100% recyclable» ou qu'elles ne précisent rien. Du moins, en théorie. Dans la pratique, ce métal peut être réemployé s'il est pur, mais pas s'il est trop mélangé à d'autres matériaux; il peut être récupéré parmi les emballages dans la majorité des centres de tri (vérifiez auprès de votre mairie), mais pas dans tous, ni parmi les ordures ménagères enfouies ou incinérées. Les principales marques ont, de leur côté, créé une Alliance pour le recyclage des capsules en aluminium, avec 2000 points de collecte (voir leur site: Recyclage-capsules.com). Mais il y a des pertes – sans compter ce qui est jeté hors de tout circuit de collecte. Par ailleurs, le processus industriel est énergivore et source de pollution chimique. Enfin, la hausse de la demande mondiale en aluminium n'est pas soutenable et doit pousser à le remplacer par des matériaux renouvelables. Le système le plus vertueux? Les capsules rechargeables, qui réduisent drastiquement le volume d'emballages. ◆

Les alternatives en papier deviennent monnaie courante.

G. BALLY/KEYSTONE-MAXPPP; O. ARANDEL/LE PARISIEN-MAXPPP

FOURS ENCASTRABLES

Malgré la concurrence d'autres appareils de cuisson, les fours encastrables restent indispensables en cuisine. Nous avons testé 18 modèles, plus ou moins sophistiqués.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **LAURENT BAUBESTE**

Tout pour rester dans le coup

Sous leurs airs traditionnels, les fours encastrables n'ont pas encore dit leur dernier mot. Leurs fabricants cherchent à rester dans le coup face à la concurrence d'autres appareils, en proposant une nouveauté comme le programme «air fry», apparu l'année dernière sur plusieurs modèles. En la matière, certains constructeurs ne se sont pas posé trop de questions: ils se sont contentés de rebaptiser une fonction ventilée existante, histoire de coller à la tendance actuelle. D'autres, pour leur part, sont allés un peu plus loin, en fournissant à leurs clients des accessoires supplémentaires. Ainsi, deux fours de notre sélection, les Thomson et Whirpool, disposent, en plus des plaques et des grilles classiques, d'un panier que l'on insère à l'intérieur en le faisant coulisser directement dans les gradins. Quant au De Dietrich DOP4746HT, il est livré avec une plaque perforée destinée au mode «air fry», mais qui sert également à cuire les pizzas et à déshydrater des aliments.

MODE AIR FRY ET SONDE SANS FIL

Afin de connaître les performances de cette option «air fry», nous n'avons bien entendu pas résisté à la tentation de la tester. Les résultats nous ont toutefois laissés sur notre faim. Première déception, la durée de cuisson. Il a fallu entre 33 et 42 minutes, préchauffage compris, pour faire dorer 700 à 750 grammes de frites surgelées. Second bémol, la cuisson elle-même! Les pommes de terre étaient beaucoup trop grillées à l'avant du panier, et carrément blêmes à l'arrière avec le Thomson, par exemple. Nous avions pourtant bien utilisé le mode automatique «frites»… Les deux autres fours ont été à peine plus convaincants.

Accessoires à la mode, écran haute définition en couleur… les constructeurs font le maximum pour séduire

Le De Dietrich DOP4746HT est décidément superéquipé: il possède également une sonde de température, que nous avons trouvée bien conçue. Sans fil et préréglée en usine, elle ne nécessite aucune manipulation avant sa mise en service. Il suffit de la planter dans la viande, de sélectionner une température dans le sous-menu dédié du four, et ce dernier s'ajuste automatiquement pour l'atteindre. Pas besoin de vérifier la sonde en ouvrant sans cesse la porte – et en perdant de la chaleur. Pratique si l'on concocte une préparation basse température, ou que l'on veut être certain que le poulet mis à rôtir affiche, à cœur, les 85 °C exigés (comme dans notre protocole). Une fois la cuisson terminée, il n'y a plus qu'à ranger le dispositif nettoyé dans son étui, où il se recharge automatiquement grâce à une pile intégrée, jusqu'au prochain usage.

COMMANDES EN PROGRÈS

Autre tendance sur le marché des fours: le renouvellement des interfaces de commande. Les deux appareils De Dietrich ont attiré notre attention avec leur bel écran haute définition en couleur, du même tonneau que celui déjà remarqué sur un des micro-ondes combinés du constructeur (*QC* n° 642). Certes, il n'est pas tactile – on ne peut donc pas accéder aux fonctions et aux réglages directement, comme sur un smartphone –, mais l'unique sélecteur rond, fluide et précis, permet de naviguer aisément entre les programmes automatiques ou le mode manuel. C'est d'autant plus simple que tout est écrit en français. Notons, parmi les particularités plus anecdotiques, le design des fours encastrables LG, marque plutôt cantonnée aux micro-ondes. Leur revêtement intérieur en émail bleu électrique ne manquera pas de les distinguer de leurs rivaux; le bleu nuit était jusqu'à présent la teinte la plus audacieuse. Gare, cependant, aux traces de saleté, qui risquent d'être bien visibles! La fonctionnalité InstaView déclenche l'éclairage de la cavité quand on toque deux fois sur la porte du four. Ludique et sans doute superflu. ◆

INNA717/ADOBE STOCK; T. FREDERIC 33ID

Neff B54CR71N0F
1529 € **15,5/20 | ★★**

Rien à redire : les cuissons sont réussies, les températures, respectées et maintenues, et le préchauffage s'avère rapide, surtout avec le booster. Heureusement, vu le prix ! Ce modèle bien équipé se distingue par sa porte escamotable, qui vient se nicher sous la cavité pour faciliter l'accès au four. L'écran tactile, clair (en français et en toutes lettres) et réactif, rend fluide la navigation dans le menu. Disponible chez Ubaldi.

De Dietrich DOP4746HT
1249 € **14,7/20 | ★★**

Voici un modèle sophistiqué et fiable à tout point de vue. Grâce à son écran – non tactile –, se balader dans les programmes et recettes se révèle aisé, le mode manuel restant accessible pour ajuster soi-même tous les paramètres de cuisson. La sonde sans fil est un vrai plus, tout comme les plats et grilles livrés de série. Dommage que ce four consomme autant d'électricité ! Vendu chez Darty et Boulanger.

Brandt BFP7554BB
499 € **14/20 | ★★**

Trois fois moins cher que le Neff, cet appareil talonne les meilleurs grâce à ses résultats plus qu'honorables. Tout juste regrette-t-on les projections de graisse sur les parois lors de la cuisson du poulet. Pour le reste, c'est un four simple : programmes automatiques basiques, paramétrage facile, livré avec une grille et sans tournebroche. En raison de son volume, le nettoyage des accessoires demande quelques contorsions.

18 FOURS ENCASTRABLES

		CUISSON																
		Petits gâteaux	Grands gâteaux	Volaille	Toast	Durée de préchauffage en mode ventilé (sans/avec booster)	Respect de la température demandée	Stabilité de la température	Appréciation	Consommation d'énergie durant la cuisson	Facilité d'emploi	Niveau sonore	Appréciation globale		Prix	Nettoyage à pyrolyse	Nombre de grilles	Nombre de lèchefrites	Pays d'origine
						min							Note sur 20		€				
1	**NEFF** B54CR71N0F	★★	★★★	★★★	★★★	6'26/4'47	★★	★★★	★★★	★	★★★	★★★	**15,5**	★★	**1529**	●	1	2	Allemagne
2	**SIEMENS** HB772G1B1F	★★	★★	★★	★★★	6'15/3'45	★★	★★	★★	★	★★★	★★★	**15,3**	★★	**1179**	●	1	1	Allemagne
3	**DE DIETRICH** DOP4746HT	★★	★★	★★	★★★	5'45	★★★	★★★	★★	■	★★★	★	**14,7**	★★	**1249**	●	2	2	France
4	**DE DIETRICH** DOP4741X	★★	★★	★★	★★★	5'40	★★	★★★	★★	■	★★★	★	**14,7**	★★	**999**	●	2	1	France
5	**WHIRLPOOL** AKZ9S8271IX	★★	★★	★★★	★★	6'07	★★	★★★	★★	★	★★	■	**14,3**	★★	**799**	●	1	2	Italie
6	**HISENSE** BI64213EPX	★★	★	★★★	★★★	6'50	★★	★★★	★★	★	★★	★★★	**14,1**	★★	**549**	●	1	1	Slovénie
7	**SAMSUNG** NV7B4450VAS	★★	★★	★★★	★★★	4'57/4'30	★	★★★	★★	■	★★	★★	**14,1**	★★	**899**	●	1	1	Malaisie
8	**BRANDT** BFP7554BB	★★	★★	★	★★★	6'/5'08	★★★	★★★	★★	★	★★	★	**14**	★★	**499**	●	1	1	France
9	**SAUTER** SOP6612LX	★★	★★	★	★★★	6'/5'15	★★	★★	★★	★	★★	★	**13,9**	★★	**699**	●	2	1	France
10	**SIEMENS** HB574ABR3F	★★	★★★	★★★	★★★	6'40	■	★★★	★★	★	★★	★	**13,9**	★★	**799**	●	1	1	Pologne
11	**ROSIÈRES** RO6S5TB3YTB	★★	★★	★★	★★	7'34/6'23	★★★	★★★	★★	★	★	★★	**13,6**	★★	**649**	●	1	1	Turquie
12	**LG** WS7D7651CS	★★	★★	★★★	★★	7'23/5'11	★★★	★	★★	■	★★	★★	**13,6**	★★	**799**	●	1	2	Corée
13	**ELECTROLUX** EOC6P67WX	★★	★★	★★	★★★	8'/5'17	★★★	★★	★★	★	★★	★★	**13,2**	★★	**899**	●	1	1	Italie
14	**ESSENTIELB** (BOULANGER) EFMP105I2	★★	★★	★★★	★★★	6'04/4'54	★	★	★★	★	★★	★	**13,2**	★★	**499**	●	1	1	Italie
15	**ELECTROLUX** EDF4P46X2	★★	★★	★	★★★	5'47/4'23	★★	★	★★	★	★★	★	**13**	★★	**549**	●	1	1	Italie
16	**BOSCH** HBA553BV3F	★★	★★	★★★	★★	6'45	■	■	★★	★	★★	★	**12,7**	★★	**619**	-	1	1	Espagne
17	**THOMSON** (DARTY) TMFP72BX2	★★	★★	★★★	★★	9'42/5'45	★★	★	★★	■	★★	■	**12,3**	★★	**599**	●	1	1	Chine
18	**SMEG** SF6905X1	★★	★★	★★	★★	8'45	■	■	★	■	★★	★★	**11,7**	★	**699**	-	1	1	Italie

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

GELS WC

Certaines références promettent d'éliminer 99,9 % des bactéries... Inutile ! Ce qui compte, c'est surtout leur action sur le tartre.

L'ennemi, c'est le tartre

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

On s'y perd. Plus d'une centaine de produits nettoyants pour WC sont proposés à la vente. La multitude de parfums et la diversité des formats (pastilles, mousses et, surtout, gels) contribuent à cette profusion. Les formules aussi sont multiples, entre celles avec de la javel et celles misant sur des acides plus ou moins forts. *Que Choisir* a testé 15 gels WC, qui vont de la grande marque au hard-discount. D'entrée de jeu, constatons que les deux références à base de javel n'ont guère brillé. La Croix Blancheur éclatante avec javel et Twido Extra-blancheur avec javel & bicarbonate de soude écopent respectivement de 7,2 et 8,4 sur 20. Pourtant, ces deux produits n'ont pas été les moins performants sur les salissures… Le second affiche même ★★ sur ce critère. Mais est-ce la qualité première d'un nettoyant WC ? Après tout, les brosses permettent déjà de faire place nette… Certes, la javel désinfecte, cependant, il n'est pas utile d'éliminer chez soi 99,9 % des bactéries, comme le promet Twido, au risque d'en rendre certaines plus résistantes. C'est pourquoi nous avons donné plus de poids, dans nos notes, à l'action de ces gels WC sur le tartre, qu'ils la revendiquent ou non. Car qui dit eau, dit risque d'accumulation du calcaire, lequel peut mettre à mal votre plomberie (dégradation des joints, encrassement des canalisations…). Par ailleurs, en éliminant le tartre, on supprime du même coup les salissures et les bactéries qui ont tendance à s'y accrocher.

La javel inopérante

Or, la javel s'avère inefficace sur le tartre. Sans surprise, Twido et La Croix reçoivent ■■ sur ce critère. Ce n'est pas le cas des acides, en particulier l'acide chlorhydrique, très puissant. Les trois références de notre sélection qui en contiennent – U Surpuissant détartrant, WC Net Energy détartrant et Harpic 100 % détartrant original – sont les seules à décrocher ★★★. Toutefois, on les réservera plutôt aux régions très calcaires (renseignez-vous en mairie) et à une utilisation occasionnelle. D'autres produits, qui intègrent des acides plus doux, correspondent mieux à un usage régulier ainsi qu'aux eaux moyennement ou peu calcaires. Nous en avons évalué 10. Attention, leur action détartrante s'est révélée variable. Eco Planet Eucalyptus est le seul à avoir eu de bons résultats (★★). Trois autres gels – L'Arbre vert Romarin intense, Canard Vague océane et Rainett Citron – se montrent moyens (★). Les six derniers sont médiocres (■), voire mauvais. Harpic Fraîcheur d'ailleurs et WC Net Intense obtiennent en effet ■■. Deux grandes marques, pourtant. ◆

Fait maison

Cette recette a la patate !

Mettez 50 cl de vinaigre blanc, autant d'eau du robinet et 4 cuillères à soupe de fécule de pomme de terre. Mélangez le tout et vous obtenez un nettoyant maison aux performances tout à fait honorables. Médiocre (■) sur l'action nettoyante (comme la majorité des gels testés), il est, par contre, efficace sur le tartre (★★). L'ajout de fécule de pomme de terre donne au produit une consistance proche de celle d'un gel, qui adhère bien à la paroi des WC. Il faut toutefois en appliquer une grande quantité pour en faire le tour... et bien mélanger, sinon la fécule se dépose au fond du flacon.

U
SURPUISSANT DÉTARTRANT
1,49 €/l **13,7/20 | ★★**

Comme les deux autres gels WC à base d'acide chlorhydrique, il est parvenu aisément à dissoudre le calcaire, mais aussi les salissures. Il décroche ★★★ sur ces deux critères. Le tout pour 1,49 €/l, un prix qui le classe parmi les références les moins chères de notre test. Un gros bémol, toutefois : l'acide chlorhydrique est fortement irritant pour la peau. Ce produit doit donc être manipulé avec prudence, et occasionnellement de préférence.

L'Arbre vert
ROMARIN INTENSE
3,53 €/l **13,1/20 | ★★**

Ce gel WC, qui revendique 98 % d'ingrédients d'origine naturelle – le credo de la marque –, affiche des résultats honorables sur le tartre (★), le premier critère sur lequel faire votre choix. Certes, d'autres références sont plus détartrantes encore, mais on les réserve en général aux situations extrêmes. Ce produit, lui, peut servir à un usage régulier, d'autant qu'il ne comporte pas de composés problématiques pour la santé ou l'environnement.

Eco Planet
EUCALYPTUS
2,20 €/l **13/20 | ★★**

Vendu chez Carrefour, il est le seul, parmi les gels non surpuissants, à obtenir ★★ pour son action détartrante. Il ne contient pas de composés problématiques pour le milieu aquatique, mais nos analyses ont mis en évidence la présence d'un parfum allergisant. Sa concentration demeure toutefois faible. Sa note globale (13/20) est très proche de celle de notre bon choix (13,1). Pourtant, au litre, il coûte 1,33 € de moins.

15 GELS WC

	EFFICACITÉ				ENVIRONNEMENT						
	Action détartrante	Action nettoyante	Adhérence aux parois	APPRÉCIATION	SANTÉ		APPRÉCIATION GLOBALE		PRIX	Contenance	Prix au litre
							Note sur 20		€	ml	€
GELS POUR UN USAGE RÉGULIER											
1 **L'ARBRE VERT** ROMARIN INTENSE	★	■	★★	★	★★★	★★	13,1	★★	2,65	750	3,53
2 **ECO PLANET** (CARREFOUR) EUCALYPTUS	★★	■	★★	★★	★★	★★	13	★★	1,65	750	2,20
3 **CANARD** VAGUE OCÉANE	★	■	★★	★	★★	★★	11,5	★	3,19	750	4,25
4 **RAINETT** CITRON	★	■	★★	★	★	★★	11	★	2,36	750	3,15
5 **DUCK** TOILET GEL, CITRON (LEMON) (1)	■	■	★	■	★★★	★★	10,9	★	1,58	750	2,11
6 **ECOVER** ESSENTIAL PIN	■	■	★★★	★	★	★★	10	★	4,59	750	6,12
7 **AUCHAN** FRAÎCHEUR MARINE	■	■	★★	★	★	★★	9,7	★	0,93	750	1,24
8 **SYPHON** (E.LECLERC) ACTIV' EFFECT, FRAÎCHEUR PIN	■	■	★★	★	★	★★	9,6	★	0,94	750	1,25
9 **HARPIC** FRAÎCHEUR D'AILLEURS, OCÉAN PACIFIQUE	■■	■	★★	■	★	★★	8,1	★	1,87	750	2,49
10 **WC NET** INTENSE, FLEURS DE CITRONNIERS, AUX HUILES ESSENTIELLES	■■	■	★★	■	★	★	7,3	■	1,98	700	2,83
GELS "SURPUISSANTS" OU "100 % DÉTARTRANT"											
1 **U** SURPUISSANT DÉTARTRANT	★★★	★★★	★	★★★	★	★	13,7	★★	1,12	750	1,49
2 **WC NET** ENERGY DÉTARTRANT	★★★	★★★	★	★★★	★	★	13,4	★★	2,99	750	3,99
3 **HARPIC** 100 % DÉTARTRANT ORIGINAL	★★★	★★★	★	★★	★	★	12,7	★★	1,75	750	2,33
GELS AVEC JAVEL											
1 **TWIDO** (ALDI) EXTRA-BLANCHEUR, AVEC JAVEL & BICARBONATE DE SOUDE	■■	★★	★	★	★	■	8,4	★	0,89	750	1,19
2 **LA CROIX** BLANCHEUR ÉCLATANTE, AVEC JAVEL, 3 EN 1	■■	■	★	■	★	★	7,2	■	1,57	750	2,09

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

Écolabel européen Ecocert

ACTION DÉTARTRANTE Elle est évaluée en mettant du gel sur la paroi des WC et dans le fond de la cuvette, dilué dans l'eau.

ENVIRONNEMENT On juge principalement ici les ingrédients au regard de leur dangerosité sur les milieux aquatiques ainsi que les emballages.

(1) Même fabricant que pour Canard, vendu chez Action.

ADRIANO_CZ ; W. BORUCH, CAITO/ADOBE STOCK ; KEDSANEE/ISTOCK ; A. LECOMTE

SUITES DE SÉCURITÉ INTERNET

Vous n'avez que l'embarras du choix parmi les logiciels présents sur le marché. Gratuits ou payants, ils offrent une protection suffisante.

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

Armées contre les menaces

Vous cherchez à protéger vos ordinateurs, smartphones et autres appareils électroniques contre les menaces qui traînent sur Internet? Pour vous aider à vous y retrouver, nous avons passé au crible 13 suites de sécurité, dont 9 payantes et 4 gratuites. Après les avoir installées sur un ordinateur, nous avons visité des centaines de pages hébergeant des fichiers malveillants (des rançongiciels, des malwares bancaires…) ainsi que des sites d'hameçonnage (ou phishing) conçus pour récupérer des données personnelles. Nous avons, par ailleurs, mis directement ces solutions face à des milliers de troyens, vers, virus et logiciels espions en tous genres.

Bien sûr, plus ces antivirus détectent et bloquent les attaques, mieux c'est. Mais ce n'est pas tout. Pour être vraiment efficaces, ils doivent également éviter de générer des alertes intempestives quand les fichiers croisés n'ont rien de dangereux (des faux positifs). En outre, on attend d'eux qu'ils soient simples à lancer et à prendre en main. Sur ce point, nous privilégions ceux qui gèrent eux-mêmes leur installation et permettent à l'utilisateur de modifier les paramètres ultérieurement. Il s'agit en effet de la meilleure manière, selon nous, d'empêcher qu'un particulier peu aguerri ne fasse des choix susceptibles d'accroître la vulnérabilité du système. Enfin, nous mesurons l'impact de chaque suite de sécurité sur la rapidité d'exécution d'une série de tâches, de façon à nous assurer qu'elle ne risque pas de ralentir l'ordinateur.

Toutes font l'affaire

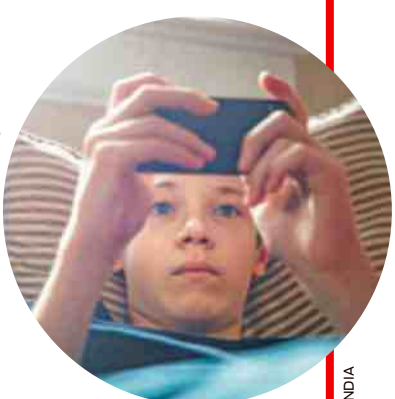
Une fois de plus, aucune des solutions testées n'est parvenue à stopper la totalité des cybermenaces auxquelles nous les avions soumises. La bonne nouvelle, en revanche, c'est que toutes procurent un niveau de protection suffisant contre la grande majorité des fichiers malveillants, qu'elles soient payantes ou gratuites. De fait, si ces dernières font l'impasse sur certaines fonctionnalités telles que le coffre-fort numérique, le contrôle parental ou l'antispam, elles bénéficient

Contrôle parental : obligatoire mais insuffisant

 # Législation
Depuis le 13 juillet 2024, les écrans connectés vendus en France, neufs ou d'occasion, sont tenus d'intégrer un contrôle parental. C'est le cas des ordinateurs, smartphones, tablettes, liseuses, montres et téléviseurs connectés. Cette fonctionnalité doit être gratuite, compréhensible par tous, accessible, et son activation, proposée lors de la première mise en service de l'appareil.

 # Rôle Le logiciel est censé bloquer les contenus interdits aux mineurs ou susceptibles de les heurter (pornographie, violence, paris sportifs, etc.).

 # Notre avis
Si la mesure va dans le bon sens, elle n'oblige les matériels qu'à empêcher le téléchargement de contenus prohibés depuis les boutiques d'applications, pas ceux accessibles via les navigateurs Internet. C'est insuffisant ! Heureusement, dans les faits, la grande majorité des systèmes de contrôle parental les stoppent également.



GUVENDEMIR/ISTOCK ; TETRA IMAGES/ANDIA

Protéger vos données est indispensable, alors équipez-vous.

des mêmes technologies de défense que les versions commercialisées. La suite Internet Security de Trend Micro, qui n'a jamais brillé par ses performances, se retrouve cette fois un peu plus à la traîne que d'habitude; elle a arrêté moins d'attaques que ses concurrentes. Quant à Microsoft Defender, le logiciel de sécurité inclus dans Windows 10 et 11, il doit en grande partie sa moins bonne note au fait qu'il confie sa protection antiphishing au navigateur Edge, également édité par Microsoft. Nos tests étant réalisés avec Chrome, Defender est considéré comme n'avoir bloqué aucun site de phishing. Il reste pourtant un choix judicieux.

Un discret regroupement

Les résultats serrés s'expliquent non seulement par la maturité des solutions employées, mais aussi par la concentration qui règne dans le secteur depuis quelques années. Chaque éditeur a beau conserver son identité et sa propre stratégie commerciale, sous le capot, les transferts de technologie sont nombreux. Cela fait quelques années maintenant que G Data utilise le moteur de Bitdefender, et que F-Secure intègre celui d'Avira… Et, en novembre dernier, c'est Norton qui a remplacé sa technologie par celle d'Avast. Il faut dire que les deux marques font désormais partie, avec AVG et Avira, du même groupe, à savoir Gen Digital. ◆

13 SUITES DE SÉCURITÉ

		FACILITÉ D'EMPLOI						
		PROTECTION	Installation/ désinstallation	Impact sur les performances du PC	Utilisation	APPRÉCIATION GLOBALE Note sur 20		PRIX (1) €
1	**AVIRA** INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★★	★★	17,1	★★★	65
2	**G DATA** INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★★	★★★	17	★★★	56
3	**NORTON** 360 STANDARD	★★★	★★	★★★	★★★	17	★★★	75 (2)
4	**AVIRA** FREE SECURITY	★★★	★★	★★★	★★	16,9	★★★	Gratuit
5	**BITDEFENDER** INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★	★★★	16,8	★★★	65
6	**BITDEFENDER** ANTIVIRUS FREE	★★★	★★	★★	★★★	16,8	★★★	Gratuit
7	**MCAFEE** TOTAL PROTECTION	★★★	★★	★★★	★★★	16,8	★★★	110 (3)
8	**ESET** HOME SECURITY ESSENTIAL	★★★	★★★	★★★	★★★	16,5	★★★	50
9	**F-SECURE** INTERNET SECURITY	★★★	★★	★★★	★★	16,4	★★★	70
10	**AVAST** ONE SILVER	★★★	★★★	★★★	★★	16,1	★★★	70
11	**AVAST** ONE BASIC	★★★	★★	★★★	★★	15,6	★★	Gratuit
12	**TREND MICRO** INTERNET SECURITY	★★	★★	★★	★★	14,1	★★	60
13	**MICROSOFT** DEFENDER (4)	★	★★★	★★★	★★	11,7	★	Gratuit

(1) Prix valables pour une licence d'un an et trois appareils, fournis à titre indicatif. Ils peuvent varier considérablement, notamment la première année, au gré des promotions. (2) Licence un appareil. (3) Licence cinq appareils. (4) Intégré à Windows 10 et 11.

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

LA MIEUX NOTÉE

Avira INTERNET SECURITY
65 € (1 an/3 PC) 17,1/20 | ★★★

Avira s'octroie le doublé gratuit/payant avec des notes très proches. Les deux applications procurent un excellent niveau de protection contre les fichiers malveillants, mais aussi contre les sites de phishing, par le biais d'une extension à installer dans le navigateur. La version payante offre, de plus, des fonctionnalités qui peuvent être utiles, comme l'analyse des pièces jointes aux e-mails, la vérification de la sécurité du réseau et un accès illimité au service client.

BON CHOIX

G Data INTERNET SECURITY
56 € (1 an/3 PC) 17/20 | ★★★

Avec son moteur antivirus signé Bitdefender et sa technologie de suivi comportemental des menaces, ce logiciel offre la meilleure protection contre les fichiers et sites malveillants. Celle contre ceux d'hameçonnage (qui fonctionne elle aussi via une extension) se révèle assez efficace, avec 84 % de bloqués. Seul point noir : sa tendance à générer plus d'alertes intempestives (ou faux positifs) que la plupart de ses concurrents. Une version monoposte existe, à 40 € la première année.

BATTERIES DOMESTIQUES
Vers l'autonomie électrique à domicile

Des groupes électrogènes qui carburent à l'électricité, sorte de batteries géantes, permettent d'alimenter ses outils au fond du jardin… ou carrément d'optimiser la consommation électrique du foyer.

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

Du courant où que vous soyez et quoi qu'il arrive, y compris en cas de panne générale : c'est l'intérêt originel des batteries domestiques. Sur ce marché encore balbutiant, de nombreux fabricants mettent leurs produits en scène en pleine nature, souvent avec un camping-car en arrière-plan, ou dans le jardin, donnant du jus à la tronçonneuse ou à la plancha électrique. Il faut ainsi voir ces batteries domestiques comme des groupes électrogènes fonctionnant non pas à l'essence, mais à l'électricité. Les quatre modèles que nous avons testés se chargent aussi bien en les branchant sur secteur (une prise électrique de votre domicile) que directement à des panneaux solaires. Pour le Delta 2 Max d'EcoFlow, le Cube 2000 de Segway et le Fossibot F3600 Pro, cela se fait également via l'allume-cigare de son véhicule, en roulant.

De l'énergie perdue en route

Ces trois batteries-là se veulent « nomades », prêtes à vous suivre partout… mais elles font tout de même leur poids : 24 kg pour l'EcoFlow et 26 kg pour la Segway, et jusqu'à 42 kg pour la Fossibot, dotée de roues. En contrepartie, cette dernière déclare une grande capacité de stockage : 3 840 wattheures (Wh) d'électricité. Elle se charge en 2 h 35 sur le secteur, le moyen le plus rapide de le faire. Les deux autres plafonnent respectivement à 2 048 Wh et 2 000 Wh. Notez qu'il est possible d'ajouter des batteries supplémentaires à chacune de ces stations, afin de développer leur capacité de stockage. Ou de cumuler les stations (de la même marque) pour augmenter le stockage global… à condition de sortir le chéquier. Quoi qu'il en soit, avec les 2 000 Wh annoncés de base par Segway, le fabricant promet que l'on est en mesure d'alimenter un ordinateur consommant 62 Wh pendant 32 heures, de faire fonctionner une lampe USB de 5 W 400 heures ou un sèche-linge de 1 000 W, 1,8 heure… Attention, toutefois, avec ces ordres de grandeur. Car plus vous branchez d'appareils simultanément – la Segway propose 12 prises et les deux autres, 13 –, plus vous risquez de dépasser la puissance de sortie maximale, d'autant que la batterie perd aussi un peu d'énergie en cours de route. De fait, sur chaque modèle testé, nous avons constaté un écart entre la capacité de stockage annoncée et la quantité réelle d'électricité délivrée. Pour la Segway, cette différence va jusqu'à 22 % en décharge rapide (lorsque vous lui demandez de restituer beaucoup d'énergie). Malgré tout, ces trois générateurs portables vous assurent une autonomie énergétique non négligeable.

677 411

C'est le nombre d'installations photovoltaïques individuelles en autoconsommation en France, fin 2024 (+ 54 % en un an). Seules 2 % sont combinées avec des moyens de stockage comme des batteries.

Reste qu'au regard de leur prix et du contexte, on aimerait leur en demander plus. En 10 ans, le coût du kilowattheure (kWh) au tarif réglementé d'électricité a bondi de 0,14 € à 0,20 €. Afin de faire face à ce renchérissement, une part croissante de Français s'équipent de panneaux solaires en visant une autoconsommation maximale de l'électricité produite, la meilleure des valorisations à l'heure actuelle. D'autres

Les batteries sont capables de stocker l'électricité produite par les panneaux solaires.

ECOFLOW

optent pour des contrats à tarifs différenciés, type Tempo ou heures pleines/heures creuses. Dans les deux cas, une batterie domestique peut aider à maximiser les économies. Le bon plan? La charger soit avec l'énergie issue de ses panneaux solaires, soit sur secteur, en heures creuses, quand l'électricité est peu chère. Puis utiliser le stock de courant constitué en heures pleines, en évitant ainsi de se servir sur le réseau lorsque les prix sont hauts… Problème: la Delta 2 Max d'EcoFlow, la Cube 2000 de Segway et la Fossibot F3600 Pro se prêtent très mal à ces jongleries. Il faudrait sans cesse les déplacer jusqu'aux appareils que l'on souhaite utiliser. Fastidieux.

Un modèle qui prélève et restitue

On en vient alors à la Zendure, quatrième batterie évaluée. Sa particularité? Elle est bidirectionnelle: elle est autant capable de prélever de l'électricité sur le réseau (pour se charger) que d'en injecter. Il est donc possible de la programmer afin qu'elle se charge en journée (lorsque les panneaux solaires produisent) ou durant les heures creuses (souvent la nuit). Et qu'elle restitue l'énergie stockée pendant les heures pleines… Ce pilotage peut se faire plus finement et de façon automatisée grâce un compteur de courant (Zendure en commercialise un à 79 €). Installé sur le tableau électrique, ce petit boîtier connecté mesure l'énergie consommée à l'instant T. Associée à cet appareil, la batterie >>>

LES RÉSULTATS DE NOTRE TEST

EcoFlow DELTA 2 MAX
1599 € **14,6/20** | ★★

Cette station électrique dispose d'une capacité de stockage de base de 2048 Wh, que l'on peut étendre à 6144 Wh en lui connectant deux batteries supplémentaires. Elle a été conçue principalement pour un usage nomade. Elle se transporte facilement (24 kg), et ses multiples prises en façade permettent de charger de nombreux appareils simultanément. Ce modèle peut aussi vous permettre de tirer pleinement parti de votre énergie solaire ou d'un contrat heures pleines/heures creuses… à condition d'acheter des accessoires en option.

● Capacité nominale: **2048 Wh** ● Puissance de sortie[1]: **3100 W** ● Qualimétrie[2]: ★★ ● Rapidité de charge: ★★ ● Facilité d'utilisation: ★★ ● Bruit: ★ ● Portable: oui

Fossibot F3600 PRO
2299 € **14,3/20** | ★★

C'est la référence la plus lourde de notre sélection (42 kg), ainsi que la plus bruyante. Mais sa capacité de stockage de base, déjà grande (3840 Wh), peut être portée à 11520 Wh si on lui connecte des unités supplémentaires. Comme ses roues lui donnent de la mobilité, elle sera en mesure d'accompagner vos sorties, ou d'alimenter des appareils sensibles aux coupures d'électricité (réfrigérateur, congélateur…). Par contre, cette station ne vous permettra pas de tirer le meilleur parti de votre production solaire ou des heures creuses pour faire des économies.

● Capacité nominale: **3840 Wh** ● Puissance de sortie[1]: **3600 W** ● Qualimétrie[2]: ★ ● Rapidité de charge: ★★ ● Facilité d'utilisation: ★ ● Bruit: ★ ● Portable: oui

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

>>

(1) Quantité maximale d'électricité que la batterie fournira en décharge.
(2) Rapidité de la batterie à capter le signal électrique, précision de l'affichage, etc.

T. FREDERIC 33ID

Les modèles nomades peuvent être utilisés dans un camping-car.

>> LES RÉSULTATS DE NOTRE TEST

Zendure HYPER 2000 + AB1000S
1298 € **12,8/20** | ★★

Cette batterie n'est pas faite pour être déplacée, et ne fonctionne pas en cas de coupure de courant. En revanche, grâce à sa bidirectionnalité, elle joue pleinement le rôle de tampon entre votre production solaire et le réseau, en vous permettant d'autoconsommer au maximum la première. Sa capacité de stockage nominale est faible (960 Wh), mais avec l'achat de batteries supplémentaires, vous pourrez l'augmenter – jusqu'à 7 680 Wh avec un seul routeur (Hub 2000), et jusqu'à 23 040 Wh si l'on en interconnecte trois.

● Capacité nominale : **960 Wh** ● Puissance de sortie[1] : **1200 W** ● Qualimétrie[2] : ★★★ ● Rapidité de charge : ■ ● Facilité d'utilisation : ★★★ ● Bruit : ★★★ (silencieuse) ● Portable : non

Segway CUBE 2000 W
1799 € **11,3/20** | ★

Le Cube 2000 ne permet pas, ou très peu, d'optimiser son électricité solaire ou ses heures creuses. Il sert surtout à un usage nomade, ou comme solution de secours en cas de panne de courant. Sa capacité de stockage nominale de 2 000 Wh peut être portée à 5 000 Wh en lui ajoutant des batteries. Sa puissance de sortie (2 584 W) s'avère tout de même limitée pour un usage domestique. Sa vitesse de charge est moyenne (★). Des quatre modèles testés, c'est aussi celui qui affiche les plus gros écarts entre capacité annoncée et électricité restituée (■) : - 22 % en décharge rapide.

● Capacité nominale : **2 000 Wh** ● Puissance de sortie[1] : **2 584 W** ● Qualimétrie[2] : ★★★ ● Rapidité de charge : ★ ● Facilité d'utilisation : ★★ ● Bruit : ★ ● Portable : oui

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

(1) Quantité maximale d'électricité que la batterie fournira en décharge.
(2) Rapidité de la batterie à capter le signal électrique, précision de l'affichage, etc.

T. FREDERIC 33ID ; SEGWAY

>>> optimise la production d'énergie solaire: si cette dernière dépasse la consommation, le surplus est alors utilisé pour charger la batterie plutôt que réinjecté dans le réseau.

Un retour sur investissement trop long en France ?

Cependant, est-ce rentable ? Au laboratoire, notre expert se dit déçu. Pendant un mois, il a employé la Zendure à son domicile, qui est équipé de deux panneaux solaires d'une puissance totale de 860 kilowatts-crête (kWc). Son contrat d'électricité est un Tempo. «*Les meilleurs jours, j'ai économisé environ 80 centimes d'euro*», calcule-t-il. Difficile, toutefois, de généraliser. Le test s'est déroulé en décembre, en Normandie, sans transformateur de courant et avec la plus petite capacité de stockage proposée par la Zendure (960 Wh). Or, elle peut être augmentée, jusqu'à… 23 040 Wh. Colossal ! Mais bien plus cher.

Une batterie fixe peu rentable dans notre pays

Dans tous les cas, n'escomptez pas un retour sur investissement rapide avec les batteries à usage «résidentiel» comme la Zendure. Du moins pas en France, où le prix du kWh d'électricité reste faible comparé à celui de certains de nos voisins (autour de 0,40 €/kWh en Allemagne, par exemple). Dans notre pays, les lacunes de la Zendure sautent aux yeux. Hors du domicile, on ne peut pas lui brancher directement les appareils que l'on veut charger. Le fabricant propose depuis peu une multiprise «hors réseau», qui corrige ce biais. Mais elle est vendue 89 € et s'affiche «épuisée» ces derniers temps. Par ailleurs, elle ne restitue l'électricité stockée dans le réseau électrique… que si elle capte son signal. Donc, en cas de coupure de courant, elle n'est d'aucune utilité ! Là encore, Zendure promet des améliorations à venir.

En attendant, la Delta 2 Max d'EcoFlow se montre bien plus polyvalente. De fait, il est possible d'étoffer les fonctionnalités de cette station électrique, d'abord destinée à un usage nomade, grâce à l'achat d'accessoires en option. À commencer par le PowerStream (129 €): ce routeur dispatche automatiquement, suivant vos consignes, votre production solaire entre votre batterie et le réseau. Si vous branchez vos appareils sur des prises connectées (ou smartplugs, à 36 € l'unité), le dispositif pourra détecter les moments où ceux-ci fonctionnent et leur envoyer, quand c'est pertinent, l'électricité de votre batterie. Bref, faire aussi bien que la Zendure… ◆

TESTÉ *ailleurs*

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

Allemagne MAINS DOUCES À TOUT PRIX

Les conclusions de ***Test*** sur les crèmes pour les mains sont plutôt douces : elles hydratent bien, sentent bon et sont faciles à appliquer. Mais quel grand écart côté prix ! Pour 100 ml, les produits coûtent de 0,70 € (Lidl) à 39 € (Calibar). Les grandes marques comme Nivea ou Neutrogena se placent entre les deux, respectivement à 3,32 € et 6,12 €/100 ml.

Espagne CARRÉ, LE TOURON ?

Avec plus de 100 références testées, ***OCU Compra maestra*** fait honneur à la confiserie emblématique du pays, le touron (*turrón,* en espagnol). Durs ou mous, de Jijona (indication géographique protégée) ou non, tous ces produits ne sont pas bons (plus du tiers sont même carrément mauvais, mais le 1880, vendu ici, s'en sort bien). Alors qu'ils sont parfois ronds, ceux sélectionnés sont carrés. Rectangulaires, précisément !

Belgique AVANTAGE SERPILLIÈRE

Revenons aux fondamentaux : un nettoyeur vapeur est-il meilleur qu'une bonne vieille serpillière ? ***Test Achats*** pèse le pour et le contre, et se range derrière ce constat : le nettoyeur vapeur est plus hygiénique et exige moins d'efforts. Mais il faut investir entre 90 et 500 €... La serpillière, elle, ne coûte quasiment rien (même avec un seau).

Italie ÇA VAUT LA PENNE

Les Italiens chérissent les pâtes, nos confrères d'***Altroconsumo*** le prouvent avec un test de *penne rigate,* ces petits tubes à bords biseautés. De nombreuses marques locales y sont représentées, ainsi que deux qu'on trouve facilement en France, De Cecco et Barilla. À choisir, optez pour la première, mieux notée (moins d'impuretés et de pesticides).

Suisse B COMME UN CAMION

B comme beau ? Non, comme bruyant ! ***Bon à savoir*** a testé 10 rasoirs électriques rechargeables, en mesurant le niveau sonore des appareils, entre autres critères. L'un d'entre eux, le Braun Series 5 51-B1200s (100 €) approche les 79 dB (A), l'équivalent... d'un camion passant à proximité. Le plus discret ? Le Philips S5885/25.

LABO QC

QUE CHOISIR — Toujours disponible sur QUECHOISIR.ORG

LISEUSES
Les nouvelles Kindle d'Amazon – la version d'entrée de gamme, la Paperwhite, et la première en couleur, la Kindle Colorsoft – sont passées au labo ! Au total, ***28 références testées***

VOITURES ÉLECTRIQUES
Tous nos conseils pour bien choisir entre les modèles de BYD, Citroën, Fiat ou Honda, de la citadine au SUV. ***119 véhicules au banc d'essai***

POÊLES DE CUISSON
Ne revêtant aucune substance antiadhésive, les poêles de cuisson en acier, en fonte, en inox ou en cuivre ont la cote. ***20 modèles sur le gril***

ROBOTS CUISEURS
Vorwerk et son Thermomix sont célèbres, mais Moulinex, Bosch ou encore Magimix sont sur les rangs. Les prix ? Du simple au triple ! ***40 appareils évalués***

QUE CHOISIR — Plus de 230 tests sur QUECHOISIR.ORG

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

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

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

QUE CHOISIR — QUECHOISIR.ORG
Votre guide conso au quotidien

AUTOCARS

Billets pas chers, mais à quel prix ?

Libéralisé il y a 10 ans, le secteur de l'autocar est en plein boom. Mais les petits prix sont obtenus en rognant sur la qualité des trajets et les droits des passagers, et en recourant la sous-traitance. Enquête et reportage.

— Par **BORIS CASSEL** Photos **LOUISON JOSEPH**

Assise au dernier rang du car, la nuque maintenue par son coussin de voyage rose, Bahar ne quitte pas le paysage des yeux. Les premières cimes enneigées des Alpes ont fait leur apparition… signe, pour la jeune femme, d'une délivrance prochaine. *«Les voyages en bus, ce n'est pas toujours très confortable»,* glisse-t-elle en esquissant un sourire fatigué. De retour d'une fête familiale à Memmingen, en Bavière, la Grenobloise vient d'enchaîner 12 heures de route avec, comme seule pause, une longue correspondance en gare de Lyon-Perrache. *«On a quand même réussi à dormir en inclinant nos sièges»,* assure-t-elle. Avec des proches éloignés et un budget serré, cette étudiante en langues étrangères est une habituée des longs trajets en autocar. Et Bahar n'est pas un cas à part. Selon l'Autorité de régulation des transports (ART), au cours de l'année 2023, de 15,5 à 17,5 millions de personnes ont préféré voyager en bus plutôt qu'en avion, train ou voiture. À titre de comparaison, les Intercités de la SNCF ne transportent chaque année «que» 11 millions de passagers.

Négligé pendant des années

L'autocar s'affiche donc comme un mode de transport majeur à l'heure actuelle. Réputé lent et polluant, il a pourtant longtemps été délaissé en France, pays du train à grande vitesse (TGV). Ainsi, il y a une dizaine d'années, seuls quelques touristes empruntaient les lignes internationales, assurées notamment par (feu) Eurolines. Les liaisons intérieures demeuraient rares. Et pour cause, la réglementation était très stricte. La desserte de villes françaises n'était permise que s'il s'agissait d'arrêts sur des trajets transfrontaliers. Par exemple, un Paris-Amiens ne pouvait être proposé que par des autocars dont le terminus était Londres, Bruxelles ou toute autre cité européenne. Le 6 août 2015, tout a changé avec la promulgation de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite «loi Macron». Emblématique du passage d'Emmanuel Macron au ministère de l'Économie et des Finances, ce texte a autorisé les entreprises privées à créer des lignes régulières entre les communes françaises. Les effets de cette libéralisation se sont rapidement fait voir. IDBus, Ouibus, Starshipper, Megabus… une flopée de nouveaux acteurs ont émergé, avant de disparaître tout aussi vite, confrontés aux faillites et aux fusions ! Aujourd'hui, il n'en reste plus que deux sur le marché: le mastodonte allemand FlixBus, avec ses véhicules verts (environ deux tiers du trafic), et la branche autocar de BlaBlaCar, le champion hexagonal du covoiturage.

16 millions de passagers

Les cars Macron ont transporté entre 15,5 et 17,5 millions de personnes en 2023, selon l'ART : de 8,8 à 10,5 millions pour les lignes intérieures et plus de 6 millions pour les liaisons internationales.

Notre expérience de Lyon à Grenoble

Pourquoi leurs services font-ils mouche auprès des Français ? Pour le savoir, empruntons la troisième ligne la plus fréquentée du pays (500 000 passagers annuels), qui relie Lyon à Grenoble. Le départ est prévu

Après avoir présenté son titre de transport au chauffeur, chacun met sa valise en soute.

RICARDO VERGERA ET SA FAMILLE,
en route pour Lyon
« Même si nous préférons le confort du train, nous nous déplaçons souvent en bus car c'est presque quatre fois moins cher ! »

le 2 janvier à 10 h 30 devant la gare de Lyon-Perrache. Le jour J, la compagnie nous demande de nous *« rendre à la station 15 minutes avant »*. Sur place, 35 voyageurs patientent, en file indienne, devant la porte du bus. Ils présentent un à un leur titre de transport au chauffeur et mettent ensuite eux-mêmes leurs bagages en soute, sans coup de main. N'ayant pas emporté de valise, nous montons directement à bord. Couloir propre, espace entre les sièges correct, présence d'un repose-pied, d'une tablette, d'un petit filet de rangement et d'une prise pour brancher un chargeur de téléphone portable: notre première impression est plutôt bonne, surtout au tarif que nous avons payé !

Achetés un mois plus tôt, nos billets ne nous ont coûté que 14,56 € pour deux personnes, incluant l'option à 3,58 € qui nous permet de choisir nos places. Un prix étonnamment bas pour un trajet de 120 kilomètres. Aurions-nous bénéficié d'une promotion ? Nos voisins – Alban, un auxiliaire de vie, et son fils –, en route pour *« trois jours de randonnée en Chartreuse »* (un massif montagneux), ont déboursé un peu plus en dernière minute: 25 €. La preuve, s'il en fallait une, que les autocaristes, à l'instar de la SNCF ou des compagnies aériennes, sont des adeptes de la tarification dynamique (ou *yield managment*), cet art si particulier consistant à facturer un même service à des prix très variables, qui dépendent de la demande et de la date d'achat. *« Sur un même trajet, dans un même bus, nous proposons jusqu'à 10 tarifs différents, qui évoluent en fonction de la date de réservation du billet et du taux de remplissage »*, confirme Aurélien Gandois, le directeur des activités bus de BlaBlaCar, le grand concurrent de FlixBus. Cependant, même lorsque le prix des places grimpe en flèche, l'autocar reste compétitif. Et c'est son principal atout aux yeux des consommateurs. *« Le train met également une heure et demie pour aller de Lyon à Grenoble, mais il coûte deux fois plus cher »*, indique d'ailleurs Alban, qui juge que le recours à l'autocar *« est acceptable quand il s'agit de courtes distances »*.

Ça dépend du chauffeur

La plupart des habitués des « cars Macron » en conviennent: le bon déroulement du voyage – et donc la qualité de service – repose essentiellement sur le comportement du conducteur. Nous nous en sommes, nous aussi, aperçus assez vite. À peine sorti de la ville de Lyon, tout juste engagé sur l'autoroute, notre chauffeur appuie fort sur le frein et immobilise >>>

Notre chauffeur s'est rangé sur la bande d'arrêt d'urgence sans donner d'explication.

ALBAN, *auxiliaire de vie*

« Je suis parti une fois en vacances dans la région des Pouilles, dans le sud de l'Italie, pour seulement 110 €. Mais cela nécessite d'enchaîner 24 heures de bus… »

>>> notre carrosse sur la bande d'arrêt d'urgence. Il se lève, marmonne quelques mots et descend sur la chaussée. À bord, malgré les voitures qui frôlent la carrosserie à 110 km/h, aucun passager ne semble inquiet – à l'exception peut-être, reconnaissons-le, de l'auteur de ces lignes. Quatre très longues minutes d'attente plus tard, le conducteur se réinstalle au volant et repart aussi sec. Mutique, comme si cette halte sur la bande d'arrêt d'urgence ne méritait aucune explication. Circulez ! Cet incident n'a pas ému Bahar, l'étudiante grenobloise de retour d'Allemagne. Elle en a vu bien d'autres… *« Les consignes changent en fonction des chauffeurs. Celui de mon voyage précédent nous autorisait à manger à bord, alors que celui-ci nous l'interdit,* relève-t-elle. *Le pire, c'est lorsqu'ils décident de fermer les toilettes. Cela m'est arrivé, sur un Lyon-Genève. Deux heures et demie de trajet sans pause avec une envie pressante, cela peut être très, très, long ! »*

Répondant à un appel à témoignages lancé dans notre magazine en janvier dernier, de nombreux lecteurs de *Que Choisir* nous ont narré d'épiques situations provoquées par la fermeture inattendue des WC lors de leur périple. Avoir la possibilité de se soulager, n'est-ce pas le minimum de service auquel les passagers ont le droit de prétendre ? *« Nos bus sont tous équipés de toilettes »,* corrige Aurélien Gandois, de BlaBlaCar, tout en pointant une forme de *« confusion »,* voire *« d'ambiguïté »* à propos de leur usage. *« La réglementation est claire: tout passager doit être assis et attaché quand le car est en mouvement,* insiste le cadre dirigeant. *Les toilettes ne peuvent donc être utilisées qu'à l'arrêt. »* Dont acte.

Les WC de notre FlixBus sont, eux aussi, inaccessibles. Fort heureusement, le trajet ne dure qu'un peu moins de deux heures, arrêt d'urgence inclus ! D'ailleurs, nous arrivons déjà à Grenoble. Le bus se gare, tout le monde descend. Nous profitons de l'occasion pour interpeller notre conducteur: pourquoi a-t-il stoppé sur l'autoroute à la sortie de Lyon ? *« On nous klaxonnait depuis plusieurs kilomètres, je me suis arrêté dès que j'ai pu »,* se remémore-t-il. Tapotant sur une partie de la soute, il poursuit: *« Ce compartiment technique, là, s'est ouvert en route. »* Notre attelage roulait donc avec une petite aile déployée ! Plus de peur que de mal, finalement. Il nous livre, au cours de cette discussion, un secret de fabrication: il ne travaille pas pour FlixBus, mais pour un autocariste savoyard, et le véhicule n'appartient pas non plus à l'entreprise allemande dont le nom s'étale pourtant sur une bonne partie de la carrosserie.

Un modèle économique basé sur la sous-traitance

« Nous n'employons aucun chauffeur et nous ne possédons aucun bus. Zéro. Et c'est pareil chez nos amis de BlaBlaCar », souligne Charles Billiard, porte-parole de FlixBus en France. Et il précise: *« C'est notre business model depuis le départ. Nous créons et gérons un réseau de transport, une marque et une plateforme, mais nous laissons toute la partie opérationnelle aux spécialistes, c'est-à-dire aux autocaristes qui connaissent le territoire. »* Pourquoi faire appel à 100 % à la sous-traitance ? *« Ça offre une flexibilité importante, une grande réactivité, et donc des taux de remplissage des véhicules toujours corrects »,* analyse Arnaud Aymé, directeur général France et spécialiste des transports du cabinet Sia Partners. Un élément clé.

Sortons la calculette: *« Un bus coûte environ 300 000 € et un chauffeur, 25 € de l'heure, pour un chiffre d'affaires, en moyenne, de 6 € aux 100 km par passager »,* détaille Aurélien Gandois, de BlaBlaCar. Avant de filer droit à la conclusion: *« Pour être rentables – ce que nous sommes –, nous devons remplir nos bus en moyenne à 65 %. »* Or, note-t-il, son activité est très saisonnière, avec une fréquentation deux fois plus élevée l'été que l'hiver. >>>

22 000 emplois ?

Lors des débats autour de la loi Macron, en 2015, l'organisme France Stratégie avait évoqué la création de 22 000 emplois dans le secteur des autocars grâce à sa libéralisation. Force est de constater que, 10 ans plus tard, le compte n'y est pas. Selon les statistiques de l'ART, on ne comptabilisait, au cours du 2e trimestre 2024, que 2 581 emplois (en équivalent temps plein).

VOYAGEURS OUBLIÉS
FlixBus et BlaBlaCar assument

La presse se fait souvent l'écho des déboires de passagers de bus repartis sans eux à la fin d'une pause. Le pire, c'est que les transporteurs semblent dans leur droit !

Lors d'un trajet en bus de nuit entre Paris et Nantes, Karl a vécu l'enfer. *«Il était quatre heures du matin. Le conducteur s'est arrêté sur une aire d'autoroute pour une halte de 15 minutes parce que les WC étaient hors d'usage»,* raconte-t-il. Avec sa compagne, il va aux toilettes, en respectant le temps imparti. À son retour, c'est la panique, son car a démarré. *«Nous l'avons poursuivi mais, malgré nos cris, il est parti sans nous»,* déplore ce lecteur de *Que Choisir.* La presse regorge d'histoires similaires. Interrogés, les représentants des sociétés de transport n'éludent pas le problème. Ils ont même donné un nom à ces naufragés: les «passagers oubliés». *«Chez BlaBlaCar, c'est à peu près 1 tous les 10 000»,* précise Aurélien Gandois, directeur des activités bus de l'entreprise.

La couleur est annoncée

Les professionnels assument de faire partir un bus sans tous ses voyageurs. La pratique figure même dans leurs conditions générales. Ainsi, celles de FlixBus stipulent que *«le personnel roulant ou d'accompagnement est autorisé à poursuivre le voyage si un passager n'est pas de retour au bus une fois le temps de pause écoulé, et n'est pas responsable de [son] absence après le temps de pause indiqué»*. Si elle se défend juridiquement, cette position questionne sur le plan moral. *«Nous demandons aux chauffeurs d'annoncer la durée des haltes avant la descente, afin que les voyageurs puissent les respecter»,* détaille Charles Billiard, porte-parole de FlixBus. Avant de poursuivre: *«Ce sont des lignes régulières, avec des passagers qui ont des interconnexions. Si [à la fin de la pause] on commence à attendre celui qui a envie de finir sa cigarette ou qui hésite trop longtemps entre acheter des KitKat ou des M&M's, les retards s'accumulent et l'organisation ne tient plus.»* Mais que deviennent ces âmes en peine? *«Nous serions en faute si nous disions aux gens: "T'as loupé ton car, tant pis pour toi!" Notre responsabilité, c'est de faire arriver nos clients à bon port. Donc, nous prenons en charge le trajet des personnes oubliées, soit en leur appelant un taxi, soit en les faisant monter dans un bus qui arrive après»*, certifie Aurélien Gandois, de BlaBlaCar.

FlixBus a été condamné à indemniser la cliente laissée en plan

Affaire portée en justice

Ce n'est pas le traitement offert à une passagère d'un Paris-Amsterdam assuré par FlixBus en 2020. Descendue de l'autocar au cours d'une halte sur une aire d'autoroute, elle l'a vu repartir sans elle, emportant ses effets personnels (sac à dos avec caméra, montre, journal intime…). *«Elle ne parle pas le français et s'est retrouvée, en tee-shirt, sur un parking en Belgique, à chercher du secours»,* résume son avocate, Me Hanane Praud-Tadini. Finalement, c'est *«un automobiliste qui a accepté de la ramener jusqu'à Amsterdam.»* La voyageuse n'a jamais récupéré ses affaires. Elle a donc attaqué en justice. Mais qui croire dans ce genre de cas? La passagère, qui dit avoir respecté le temps de pause signifié par le conducteur, ou le transporteur, qui affirme le contraire? N'ayant pas fourni la feuille de route, où sont consignées les étapes d'un trajet, FlixBus n'a pas convaincu les juges. La société a été condamnée à indemniser la cliente à hauteur de 550 € pour le préjudice matériel (une partie des affaires) et de 2 050 € au titre du préjudice moral. Un jugement qui pourrait bien faire date. ◆

Pour ces compagnies de transport, c'est de la responsabilité des passagers de revenir à l'heure à bord du bus.

D. ALLARD/REA; P. DANNIC/SIPA

Rares sont les gares où il y a du personnel pour informer les passagers.

>>> *« Si nous étions propriétaires de nos propres autocars, nombre d'entre eux resteraient garés tout le mois de janvier »,* observe cet expert. Et ça, ce n'est pas du tout imaginable.

Optimiser les coûts

Dans ce business à faible marge mais à gros volume, l'optimisation des coûts est permanente. Et, bien sûr, le niveau de service s'en ressent. *« Nous avons l'habitude de prendre le bus, car nous avons vécu au Chili et on s'y déplace de cette manière. La différence, c'est que là-bas, il y a toujours des gens pour vous renseigner. En France, c'est un réseau sans aucun accueil ! »*, déplore Ingrid Vergera, une mère de famille croisée en gare de Grenoble. Effectivement, rares sont les gares où FlixBus et BlaBlaCar disposent de personnel. L'information aux voyageurs passe essentiellement par une application mobile. Or, comme un grand nombre de lecteurs de *Que Choisir* nous l'ont signalé, cette absence est source de stress et d'incompréhension, notamment lorsqu'il s'agit de trouver l'emplacement d'un quai de départ ou une solution de remplacement en cas de pépin (autocar loupé, par exemple). Et d'autant plus si le problème survient à l'approche de la nuit. Ingrid Vergera en sait quelque chose. *« J'étais toute seule avec mes enfants à la gare routière, et le bus n'est pas passé. Les suivants étaient complets. Nous avons été obligés d'attendre plusieurs heures avant qu'un chauffeur accepte de nous prendre »,* se souvient la jeune maman, encore angoissée par cette mauvaise expérience.

Aucune indemnisation en cas de retard à l'arrivée du bus

Dans leur course aux profits, ces sociétés sont aussi bien aidées par un Code de la consommation plutôt léger. Un exemple ? Contrairement aux règles applicables dans le secteur ferroviaire ou dans l'aérien, les retards d'autocar pouvant donner lieu à une indemnisation des passagers ne sont que ceux constatés au départ du véhicule ! Par conséquent, si votre car démarre à l'heure, mais arrive avec quatre heures de retard, vous n'avez droit à rien. Pire, pour que vous soyez en mesure de réclamer une compensation, le bus doit être parti avec plus de deux heures de retard ! ◆

GARES ROUTIÈRES
Dans un état déplorable

Les gares routières sont les grandes oubliées de la loi Macron. En libéralisant le transport par autocar sur longue distance, ce texte a fait exploser le trafic. Or, rien n'avait été prévu afin de mettre à niveau les gares routières, pourtant déjà à bout de souffle… Résultat, elles sont aujourd'hui dans un état déplorable.
Pour preuve, l'Autorité de régulation des transports (ART) a récemment dressé une liste de *« huit types de services ou d'équipements pouvant raisonnablement être attendus des usagers »,* comme la présence de personnel sur le site, de panneaux d'information, d'une billetterie, de sanitaires, de distributeurs de boissons ou d'un service de restauration.
Ses conclusions sont sans appel : *« 5 des 10 gares*

françaises les plus fréquentées ne remplissent pas la moitié de ces critères. » Le constat n'est pas meilleur dans les villes de taille moyenne. Un exemple ?
À Annecy, l'infrastructure compte 11 quais de départ mais… un seul banc pour s'asseoir ! Source de nombreuses nuisances, ces gares sont assez peu appréciées des élus locaux. Alors que 4,7 millions de passagers y débarquent chaque année, celle de Paris-Bercy devrait ainsi déménager. La mairie souhaitait la fermer dès les Jeux olympiques passés. Finalement, la gare a obtenu un sursis. Le préfet de Paris mène actuellement une mission pour trouver un lieu de remplacement en Île-de-France.

CHAUFFAGE AU BOIS
Pourquoi l'État veut nous en détourner

Moins 30 % en avril 2024, idem au 1er janvier… Les aides MaPrimeRénov' ne cessent de baisser sur les poêles et chaudières au bois, pourtant écologiques. Pourquoi ?

— Par **FABRICE POULIQUEN**

Décidément, les appareils de chauffage au bois ne sont pas dans les petits papiers de l'État. En avril dernier déjà, poêles ou chaudières fonctionnant avec des bûches ou des granulés (aussi appelés pellets) avaient tous essuyé une baisse de 30 % des aides MaPrimeRénov' «décarbonation» auxquelles les particuliers peuvent prétendre. Rebelote en 2025: ces subventions ont de nouveau chuté de 30 % en moyenne. Ainsi, depuis le 1er janvier, en fonction des revenus du demandeur, l'aide pour un poêle à granulés varie de 750 à 1 250 €, sachant qu'un tel appareil d'une puissance de 8 kilowatts (kW) coûtait, en moyenne, 5 100 € hors taxe (HT) en 2023, pose comprise. Elle oscille entre 500 et 1 250 € pour un poêle à bûche – dont le prix moyen (pour un modèle de 8 kW) atteignait 4 440 € HT (avec pose) en 2023. Enfin, pour une chaudière à granulés, l'aide va de 2 100 à 5 000 €, mais ici le budget à prévoir dépasse les 15 000 €.

Mauvais signal

Ne noircissons pas le tableau. Les appareils de chauffage au bois restent pris en compte par MaPrimeRénov' «accompagnée», autre volet du dispositif dédié aux rénovations cumulant plusieurs travaux. Ils sont aussi éligibles aux certificats d'économie d'énergie (CEE) et à la TVA à 5,5 %. En outre, des collectivités complètent toujours ces aides par le fonds «air-bois» incitant au remplacement des vieux appareils, très polluants. *«Il n'en reste pas moins que ces coups de rabot sont un très mauvais signal envoyé aux Français sur le chauffage au bois,* déplore Éric Vial, délégué général de Propellet, association des acteurs du granulé. *Et on craint la suite. Cet automne déjà, le gouvernement Barnier évoquait, au départ, une baisse de 50 % des aides.»* Pourtant, dans l'optique de réduire l'empreinte carbone de nos logements – but central de MaPrimeRénov' –, le chauffage au bois est un allié. Les poêles à granulés émettent 5,64 kg équivalents (éq.) CO_2 par an et par mètre carré (m²), et ceux à bûches, 9,2 kg éq. CO_2/an/m², indique l'Agence de la transition écologique (Ademe). L'empreinte carbone des chaudières à bois est bien plus faible encore: 3,84 kg éq. CO_2/an/m² pour celles à bûches, 3,65 kg éq. CO_2/an/m² pour celles à granulés. En comparaison, on grimpe à 39 kg éq. CO_2/an/m² pour une chaudière au gaz et à 57,2 kg éq. CO_2/an/m² pour un modèle au fioul. Seules les pompes à chaleur (PAC), promues par l'État, ont une empreinte équivalente: 3,96 kg éq. CO_2/an/m². Mais plus la température extérieure est basse, plus elles consomment d'électricité, exposant à des factures salées. *«Il est alors souvent utile de les associer à un chauffage d'appoint, un rôle que remplissent très bien les poêles»,* rappelle Frédéric Coirier, vice-président du Syndicat des énergies renouvelables (SER). >>>

L'EMPREINTE CARBONE DES CHAUDIÈRES PAR TYPE D'ÉNERGIE
Par an, en kg éq. CO_2, pour une surface de 10 m²
Source: Ademe.

REFLEXPIXEL/ADOBE STOCK

7,5 centimes

Coût de revient moyen du granulé de bois/kWh. La bûche est encore plus compétitive, mais il est difficile de donner une moyenne car son prix varie selon le fournisseur, la région, le taux d'humidité… Autre avantage du chauffage au bois : son tarif est plus stable que celui de l'électricité ou du gaz… ce qui n'a toutefois pas empêché le prix des granulés de doubler en 2022.

>>> Comment expliquer ces baisses de subventions ? Une partie de la réponse se trouve dans la récente crise énergétique. Pour se protéger de la flambée des prix du gaz et de l'électricité, les Français ont investi dans des appareils de chauffage au bois. Si 2021 était déjà une année record, 2022 a affolé les compteurs, avec 390 000 poêles écoulés (+ 38 % par rapport à 2019). Certes, les ventes ont chuté depuis, mais elles restent excessives aux yeux de l'État, qui craint de manquer de bois à l'avenir, alors que cette ressource joue un rôle clé dans la transition énergétique. Comme puits de carbone, en premier lieu. En absorbant du CO_2, nos forêts compensent une partie de nos émissions, de l'ordre de 21 millions de tonnes éq. CO_2 en 2023… La forêt française a beau s'étendre depuis la fin du XIXe siècle, elle est fragilisée par le changement climatique (maladies, sécheresse). Résultat: sa capacité à absorber du CO_2 a été divisée par deux en 10 ans, et cette tendance inquiétante va se poursuivre.

En second lieu, de nombreux secteurs misent sur le bois pour se décarboner. L'industrie veut s'en servir pour produire de la chaleur, l'aviation, des biocarburants, le bâtiment, pour l'utiliser en substitution du béton au lourd bilan carbone.

Une erreur d'analyse des pouvoirs publics ?

Malgré ce puits de carbone qui s'épuise, il serait possible d'augmenter les prélèvements de bois afin de répondre à cette demande croissante. Le Secrétariat général à la planification écologique (SGPE), sous l'autorité du Premier ministre, projette de passer des 50 millions de mètres cubes (Mm^3) actuels à 63 Mm^3 par an en 2030. Toutefois, même ainsi, il n'y aura pas de bois pour tout le monde. Le SGPE a commencé à hiérarchiser les demandes, et chauffer des logements ne figure pas dans les priorités… Frédéric Coirier déplore une erreur d'analyse. *« Des secteurs ont exagérément gonflé leurs besoins en bois, le plus souvent d'ailleurs hypothétiques, et liés à des promesses de décarbonation,* estime-t-il. *Les pouvoirs publics s'affolent et freinent des filières comme la nôtre, qui contribuent déjà à réduire nos émissions de gaz à effet de serre. »*

Le tout, à consommation égale de bois. *« L'efficacité des appareils de chauffage au bois s'est grandement améliorée »,* note Florin Malafosse, responsable forêt-bois de Solagro, cabinet de conseil spécialisé dans les enjeux écologiques. Exit, les grandes cheminées alimentées par du bois coupé au fond du jardin. *« Elles sont remplacées par des appareils bien plus performants, à foyers fermés, installés dans des maisons mieux isolées et comme chauffage d'appoint, si bien qu'ils peuvent se permettre d'être plus petits,* reprend-il. *En parallèle, la qualité des bois s'améliore à mesure que les acteurs se professionnalisent. Et puis s'ajoute l'essor des granulés, à haut pouvoir calorifique et fabriqués majoritairement à partir de sous-produits de scieries. »* Résultat: la consommation de bois par foyer diminue. *« De sept à huit stères en moyenne il y a une dizaine d'années, on est descendu à cinq aujourd'hui »,* indique Frédéric Coirier, certain que ces progrès se poursuivront.

C'est tout le paradoxe: la filière bois-énergie veut passer d'environ 8 millions de foyers dotés d'appareils de chauffage à 10 millions en 2035, *« tout en baissant de 20 % la consommation annuelle de bois de ce parc »*, poursuit le vice-président du SER. Du reste, ce renouvellement du matériel a des effets positifs sur les émissions de polluants, point noir de ce mode de chauffage. *« Pour la même chaleur dégagée, un appareil performant bien utilisé émet jusqu'à 15 fois moins de particules qu'un modèle antérieur à 2005 ou à foyer ouvert »,* compare l'Ademe.

L'atout majeur du bois : son faible coût

« Cette baisse des aides vient freiner cette transition », se désole Éric Vial. Le délégué général de Propellet veut tout de même croire qu'elles n'impacteront pas tant les ventes d'appareils de chauffage au bois. Car cette énergie garde un atout de taille: son faible prix. En moyenne, le granulé revient à 7,5 centimes d'euros le kilowattheure, contre 11,8 pour le gaz naturel et 20 pour l'électricité. Est-il alors si nécessaire de subventionner le chauffage au bois ? Dans sa quête d'économies, l'exécutif a forcément dû se poser la question. *« Après le bouclage biomasse, c'est le nouvel argument qu'on nous donne dans les ministères: les restrictions budgétaires,* confirme Éric Vial, qui trouve l'explication fumeuse. *Ou alors, il faudrait aussi baisser les aides sur les PAC, premier geste le plus financé par MaPrimeRénov'. Mais, visiblement, avec la relance prévue de la filière nucléaire, l'État tient à ce que les Français se chauffent à l'électricité. »* Et tant pis si ça leur coûte plus cher. ◆

Le chauffage au bois séduit les Français, mais l'État craint l'épuisement de la ressource.

V. MEYER/L'ALSACE-MAXPPP

PROJET BIOSYL
À Guéret, les granulés de la discorde

Biosyl, qui produit des granulés à partir de sous-produits sylvicoles, prévoit d'ouvrir une troisième usine à Guéret, dans la Creuse. Mais le projet suscite une vive opposition.

Les associations environnementales craignent une mise en péril de la forêt.

JL. LUYSSEN/REA

Le 5 octobre, 2 500 personnes ont manifesté, à Guéret, contre l'usine de fabrication de granulés de bois que souhaite ouvrir la société Biosyl en périphérie. L'enjeu, pour cette dernière, est de répondre à une demande en hausse, puisque les Français recourent de plus en plus à cette source d'énergie pour se chauffer. À l'heure actuelle, la production française est de plus de 2 millions de tonnes par an, à 95 % à partir des chutes que génère la fabrication de bois d'œuvre en scierie.

Pas que des déchets de scierie

Biosyl exploite déjà deux sites, dans la Nièvre et en Haute-Loire, avec cette particularité que la matière première ne vient pas tant de scieries mais d'arbres coupés en forêt, surtout des feuillus (châtaigniers, chênes, érables…). Cette troisième usine serait conçue sur le même modèle. Elle produirait 85 000 tonnes de pellets par an, en transformant 140 000 tonnes de bois récupérées dans un rayon de 130 kilomètres – dont un quart issu des scieries et le reste des forêts de feuillus alentours. Benoît Rachez, directeur général d'Unisylva, la coopérative forestière qui fournira principalement Biosyl, se veut rassurant: *« Le bois viendra de coupes d'éclaircie et, dans une moindre mesure, de coupes de régénération. »* Les premières consistent à prélever les arbres les moins prometteurs d'une parcelle pour faciliter la pousse des autres, quand les secondes visent à couper ceux arrivés à maturité pour replanter derrière. *« Dans les deux cas, une partie de la récolte n'est pas de qualité suffisante pour faire du bois d'œuvre [la meilleure valorisation économique et écologique],* affirme Benoît Rachez. *On en fait alors du bois énergie. »* Mais Bruno Doucet, chargé de campagne à Canopée, l'une des ONG qui mènent la fronde contre ce projet d'usine, n'a pas confiance. *« L'État subventionne les coupes rases de forêts estimées vulnérables face au changement climatique,* argue-t-il. *Afin d'en profiter au maximum, les coopératives jugent dépérissantes des parcelles qui ne le sont pas, pour replanter derrière des résineux comme le douglas, plus facile à exploiter par l'industrie. »* En 2019, dans une enquête, Canopée accusait ainsi Unisylva et Biosyl d'avoir transformé en granulés, dans l'usine de la Nièvre, des chênes centenaires en bonne santé.

> **Répondra-t-on à la hausse de la demande par la surexploitation ?**

En Creuse, la forêt décroît déjà

Benoît Rachez rejette en bloc ces accusations et assure que l'usine prévue à Guéret ne mettra pas en péril la forêt de feuillus du Limousin, *« dont on est loin d'exploiter le potentiel, même dans le cadre d'une gestion durable »,* insiste-t-il. Mais les opposants raisonnent à l'échelle de la Creuse, où Biosyl se fournira essentiellement. *« Le volume de bois sur pied y décroît déjà chaque année, la mortalité et les prélèvements étant supérieurs à la capacité de la forêt à se régénérer,* rappelle Justine, de Forêt Debout 23. *On imagine mal comment cette nouvelle usine ne creuserait pas un peu plus ce fossé. »* En outre, des projets semblables se multiplient alentour. *« À Égletons [à 80 km au sud], la scierie Farge veut s'agrandir pour devenir la plus grande de l'Hexagone »,* explique Dominique Guinot, vice-président de France nature environnement Creuse. Ce dernier n'est pas opposé à une exploitation économique du bois, *« mais à condition qu'elle soit mieux planifiée et qu'elle garde comme priorité la bonne santé des forêts »*. Une remarque valable ailleurs en France ? *« Il manque encore une vision régionalisée de l'exploitation forestière dans le cadre de la transition énergétique*, estime Florin Malafosse, du cabinet de conseil Solagro. *Des projets industriels voient le jour, en assurant que leur besoin en bois ne mettra pas en péril les ressources locales. Mais, en les additionnant, souvent, ça ne passe plus. »* ◆

ISOLATION THERMIQUE

Gros travaux, petits gains ?

Pour mieux isoler son logement, il ne faut pas tout de suite se lancer dans de gros travaux. Nos simulations des gains réalisables sur la facture d'électricité d'une maison le prouvent.

— Par **YVES MARTIN** avec **AISSAM HADDAD** et **GABRIELLE THÉRY**

La maison témoin est un pavillon des années 1955-1965 classé G au DPE.

Lorsque l'on veut améliorer les performances thermiques de son logement, il faut respecter certaines étapes et vérifier d'abord qu'il est bien isolé. En effet, le meilleur système de chauffage ou de climatisation restera inefficace dans une passoire thermique (il en existe 5,8 millions en France). Selon la région où vous résidez et en fonction de votre bien, vous devrez parfois effectuer des travaux. Attention, toutefois, certains risquent de s'avérer inintéressants, car surdimensionnés et ne permettant pas un retour sur investissement assez rapide. Les simulations logicielles que nous avons réalisées sur une maison témoin notée G au diagnostic de performance énergétique (DPE) le montrent (lire p. 52-53). Quelques conseils avant de vous lancer.

CONCEVOIR UN PROJET ADAPTÉ À SON BIEN

En matière d'isolation, faire des généralités ne sert à rien, car le parc immobilier se distingue tant par la variété de matériaux utilisés que par les configurations de construction. Au moment de concevoir votre projet, ne vous décidez pas seulement en fonction des aides financières, mais développez un plan adapté à votre habitation et à sa localisation. *« L'isolation du logement est compliquée. On ne lance qu'une fois dans sa vie un tel chantier. Il faut prendre son temps, se faire conseiller, demander plusieurs avis »,* indique Lucas Mirgalet, directeur général de ThermiConseil, un bureau d'études thermiques situé à Lyon (69) agréé Mon Accompagnateur Rénov'. Ainsi, vous serez en mesure de déterminer la meilleure solution. Sur la plateforme France Rénov', par exemple, il est possible de trouver de l'aide et un accompagnement précieux.

RESPECTER L'ORDRE DES CHOSES

C'est le b.a.-ba d'une isolation efficace: le respect des étapes. Nicolas Bretault, responsable marketing clients et formation pour les marques Isover et Placo, souligne que si l'on veut *« réaliser une bonne isolation, il est impératif de suivre le triptyque isolation/étanchéité à l'air/ventilation. Même s'il peut être prévu, le changement du mode de chauffage n'interviendra qu'en dernier. »* Et d'insister: *« Il faut s'assurer que son bien soit sain, parce que l'isolation ne résout pas les problèmes d'humidité. »* Agir dans le désordre peut même s'avérer contre-productif, notamment dans une passoire énergétique. Crozed a partagé sa mauvaise expérience sur le forum de *Que Choisir*: *« J'ai acheté une pompe à chaleur (PAC). Ma consommation est passée de 3 089 à 9 746 kilowattheures (kWh), et ma facture est montée à 1 724 €, contre 656 € auparavant ! »* Au-delà de la déception financière, on s'expose à subir des pannes prématurées en raison de la surexploitation du système.

VEILLER À L'AÉRATION

Quand on décide d'isoler un logement, un des principaux objectifs consiste à faire baisser sa perméabilité à l'air, afin d'éviter les déperditions de chaleur vers l'extérieur l'hiver

ou de faire entrer la chaleur l'été. Sauf que le rendre étanche cause irrémédiablement des soucis d'humidité. Lucas Mirgalet, de ThermiConseil, regrette que l'aération soit trop fréquemment négligée par les propriétaires. *« En un an seulement, une maison peut devenir insalubre »*, prévient-il. A minima, il faudra donc poser une ventilation mécanique contrôlée (VMC), qui aspire l'air des pièces humides (cuisine, salle de bains, toilettes…) et le rejette à l'extérieur. Le spécialiste recommande cependant de lui préférer une version hygroréglable, à peine plus chère. Ce dispositif, plus évolué, composé de bouches d'aération autonomes équipées de capteurs, maintient en effet un taux d'humidité intérieur optimal; une solution qui convient dans la grande majorité des cas, même si vous entreprenez des travaux de grande ampleur.

Il existe, en outre, des modèles à double flux. Le principe ? Un échangeur thermique récupère les calories de l'air vicié pour chauffer celui qui entre, et régule la ventilation en fonction de l'hygrométrie. Néanmoins, ils sont beaucoup plus coûteux et plus complexes à mettre en œuvre, car vous serez obligé de créer un réseau double de conduits d'air. Il est même parfois impossible de les installer, d'où l'intérêt de mener une étude préalable aboutie afin d'étudier l'amortissement de l'investissement.

Notre étude

Une maison, trois scénarios, quatre climats

HABITAT ÉTUDIÉ **Un pavillon de 67 m² des années 1955-1965**, non isolé, qui dispose d'un sous-sol semi-enterré et de combles perdus (toit à quatre pans). Cette configuration correspond à 6,5 % des logements existants en France (1,35 million). Les murs sont en parpaings de 20 cm. Le plancher bas se compose de hourdis recouverts de béton, et le plancher haut, de solives sans remplissage. La ventilation est naturelle par aération, le chauffage est électrique et il y a du double vitrage.

SCÉNARIOS D'ISOLATION Nous avons réalisé des simulations logicielles pour estimer les gains énergétiques et de confort d'une maison classée G au DPE. Trois scénarios d'isolation thermique sont envisagés :

- **scénario 1 : isolation des combles**
- **scénario 2 : isolation par l'extérieur**
- **scénario 3 : visant le label BBC** *(bâtiment basse consommation).*

ZONES GÉOGRAPHIQUES Nous avons décliné nos simulations dans quatre villes représentatives d'une zone climatique :

Nancy *climat continental*
Chamonix *climat montagneux*
Rennes *climat océanique*
Perpignan *climat méditerranéen*

À noter : dans nos simulations, les habitants se chauffent à 19 °C.

PENSER AUX VOLETS

Négliger les volets au moment d'isoler son habitat serait une erreur. Ces derniers jouent en effet un rôle actif, en été comme en hiver. Dans le premier cas, lorsqu'ils sont fermés, ils évitent au soleil de réchauffer l'intérieur. Dans le second, ils protègent les vitrages du froid et limitent les déperditions nocturnes. Les plus efficaces ? Les dispositifs roulants, car il n'y a pas besoin d'ouvrir la fenêtre pour les manœuvrer. Surtout, ils garantissent une parfaite étanchéité du tableau de fenêtre (l'ouverture dans laquelle elle est fixée). Encore mieux, les systèmes motorisés, voire connectés, qui peuvent se programmer ou être commandés à distance. >>>

DAVID-BGN/ADOBE STOCK

>>> Si, pour des raisons financières ou des contraintes esthétiques imposées par l'urbanisme de votre ville, vous disposez de volets battants ou pliants, sachez qu'il est possible de les motoriser, voire d'en changer pour des modèles plus isolants.

PRENDRE EN COMPTE LE CLIMAT

Hantise des vendeurs, le diagnostic de perfomance énergétique conditionne aujourd'hui la cession d'un bien immobilier, et fait parfois varier son prix jusqu'à plus ou moins 20 % ! En clair, une maison ayant écopé d'un G au DPE pourrait se vendre 40 % moins cher que si elle avait décroché un B. Depuis le 1er janvier 2025, les habitations notées F et G sont même considérées comme indécentes et impropres à la location. Les habitations classées E sont, quant à elles, épargnées… jusqu'en 2028. Les propriétaires sont ainsi contraints d'isoler leur logement, voire de changer d'équipement pour obtenir un meilleur score. Or les travaux de rénovation et de dimensionnement du chauffage risquent de s'avérer plus coûteux si l'on veut s'adapter au climat, notamment dans les régions les plus froides. Le diagnostic donne une estimation du montant de sa facture à partir des consommations d'énergie primaire (CEP, pour le chauffage) et des émissions de gaz à effet de serre (EGES). Ces deux valeurs déterminent le classement au DPE. Le score indiqué dans nos résultats se fonde sur la consommation de notre maison témoin dans différentes régions de France. Il tient compte des caractéristiques précises de toutes les parois (le calcul officiel peut être moins précis, par conséquent plus optimiste). Nos mesures montrent que pour un niveau d'isolation identique, une maison située à la montagne a des besoins de chauffage deux fois plus importants que si elle se trouve dans le bassin méditerranéen. Ainsi, ces deux habitations pourraient être réparties dans des classes de DPE différentes…

INVESTIR À BON ESCIENT

Lorsque le logement est bien isolé, on a parfois tendance à prendre de mauvaises habitudes. Par exemple, quand on vit dans une passoire thermique, on arrive à supporter des températures basses en enfilant plusieurs couches de vêtements mais, une fois les travaux terminés, on est tenté de mettre le thermostat à 20 °C, au lieu des 18 ou 19 °C préconisés. Et in fine, la facture d'énergie ne baisse pas. Si l'on veut s'assurer d'investir à bon escient, il convient donc de savoir pourquoi on isole: pour faire des économies, préserver l'environnement, améliorer son confort personnel, louer son bien ou le valoriser en vue d'une revente… Enfin, sachez que certains conseils, comme installer une VMC dans une passoire thermique ou un chauffe-eau thermodynamique monobloc dans une pièce chauffée, se révèlent peu pertinents. Quoi qu'il en soit, dans tous les cas, l'isolation thermique apporte un bonus non négligeable: l'isolation phonique. ◆

TRAVAUX ENGAGÉS,

Scénario 1

ISOLATION DES COMBLES

TRAVAUX ENGAGÉS **# De la laine de verre a été projetée en vrac** sur une épaisseur de 32 cm.
 # Il s'agit d'une étape importante, car 25 à 30 % des pertes thermiques passent par le toit. Deux raisons à cela : la chaleur monte et, surtout, ce dernier représente une très grande surface en contact avec l'extérieur.

COÛT *(estimation)* **De 3 000 à 4 000 €**

GAIN ÉNERGÉTIQUE ET THERMIQUE

 # Ce logement reste considéré comme une passoire thermique malgré la baisse de la consommation d'énergie primaire (utilisée pour le chauffage, CEP) annuelle et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, ces améliorations demeurant insuffisantes.
 # On réduit les besoins de chauffage de 20 % et la facture d'énergie diminuera de 15 % grâce à cette première étape de travaux.
 # L'isolation des combles seule risque d'augmenter l'inconfort thermique d'été, et ce quelle que soit la région de France où l'on habite, car la chaleur que transmettent les murs s'échappe plus difficilement par le plafond. Le refroidissement en aérant la nuit reste essentiel, notamment dans la maison située à Perpignan, qui souffre deux fois plus que les autres de la chaleur estivale.

GAIN ESTIMÉ À LA REVENTE **De 0 à 5 % (1)**

GAIN POTENTIEL AU DPE (2) Nancy, Perpignan Chamonix, Rennes G → G

(1) *Par rapport au prix du marché. Ces estimations ne tiennent pas compte des sommes investies dans les travaux d'isolation.*
(2) *Notre DPE peut être plus sévère qu'un DPE « officiel », moins précis.*

COÛTS, GAINS : **FAITES VOS CALCULS**

Scénario 2

ISOLATION PAR L'EXTÉRIEUR

TRAVAUX ENGAGÉS

 # Une isolation thermique par l'extérieur (ITE) complète l'isolation des combles.
 # Du polystyrène expansé (12 cm d'épaisseur) est posé.
 # Des panneaux de laine de verre de 12 cm sont placés sous le plancher bas.
 # Une VMC (ventilation mécanique contrôlée) simple flux et hygroréglable est installée.

COÛT *(estimation)* **De 25 000 à 35 000 €**

Ce niveau d'isolation est potentiellement éligible à la **prime CEE et à MaPrimeRénov'.**

GAIN ÉNERGÉTIQUE ET THERMIQUE

 # On réduit significativement sa consommation d'énergie primaire et les émissions de gaz à effet de serre. Un ou deux sauts de classe au DPE peuvent être ainsi obtenus. Cependant, à la montagne, la consommation pour maintenir 19 °C reste la même que celle d'un logement noté F.
 # Les déperditions de chaleur ont fortement diminué grâce à cette rénovation globale : la part des pertes via les murs, les combles et les planchers bas passent de 93 à 62 %.
 # La facture d'électricité, elle, chute de 77 % en moyenne sans changer ses habitudes.
 # L'isolation globale préserve la fraîcheur en été. À Perpignan, si le nombre d'heures d'inconfort thermique (température supérieure à 26 °C) demeure élevé pendant la saison estivale, il est toutefois divisé par deux. Les autres régions souffrent moins de la chaleur. Enfin, après ce type de travaux, le changement du système de chauffage pour une pompe à chaleur peut être envisagé.

GAIN ESTIMÉ À LA REVENTE **De 10 à 15 % (1)**

GAIN POTENTIEL AU DPE (2)

Nancy	G → E	Perpignan	G → D
Rennes	G → E	Chamonix	G → F

Scénario 3

VERS LE LABEL BBC

TRAVAUX ENGAGÉS

 # L'épaisseur de l'isolation est augmentée partout et portée à 45 cm pour les combles, à 18 cm pour les murs et à 15 cm pour le plancher bas.
 # Les fenêtres sont changées, on pose des modèles plus isolants.
 # Des volets roulants motorisés viennent remplacer ceux à battants.
 # Une VMC double flux est installée.
La facture des travaux peut doubler par rapport au scénario n° 2.

COÛT *(estimation)* **De 45 000 à 60 000 €**

Cette étape est indispensable pour prétendre au **label BBC** (Bâtiment basse consommation), qui exige encore d'autres travaux.

GAIN ÉNERGÉTIQUE ET THERMIQUE

 # Ce niveau d'isolation poussée implique de lourds travaux, mais les besoins en chauffage diminuent de 88 % par rapport à ceux de notre passoire thermique. On peut espérer une baisse de 83 % de la facture d'électricité.
 # La consommation énergétique correspondrait à un classement D au DPE, sauf pour la maison à Chamonix, qui garde des besoins supérieurs et aurait E selon notre méthode de calcul.
 # Le confort d'été est accru. À Perpignan, la température intérieure reste élevée (au-dessus de 26 °C) cependant l'inconfort est divisé par deux.
Pour éviter de recourir à la climatisation, d'autres outils de lutte contre la chaleur peuvent être suggérés : création d'ombre sur les murs, modification de la couleur des surfaces, installation de végétation…

GAIN ESTIMÉ À LA REVENTE **De 15 à 20 % (1)**

GAIN POTENTIEL AU DPE (2)

Nancy	G → D	Perpignan	G → C
Rennes	G → D	Chamonix	G → E

BANKSPHOTOS/ISTOCK ; F. HENRY/REA ; P. ALLARD/REA ; FOTOSCHLICK/ADOBE STOCK

CAMPAGNES DE PUB
Pas de jeep dans la nature !

La pratique des loisirs motorisés hors-piste est prohibée… de même que les publicités laissant croire le contraire ! Pour l'avoir « oublié », le constructeur Jeep vient d'être condamné. — Par **FABRICE POULIQUEN**

« *En vue d'assurer la protection des espaces naturels, la circulation des véhicules à moteur est interdite en dehors des voies classées dans le domaine public routier de l'État, des départements et des communes, des chemins ruraux et des voies privées ouvertes à la circulation publique des véhicules à moteur.* » L'article L. 362-1 du Code de l'environnement est parfaitement clair: en France, la pratique des loisirs motorisés est strictement prohibée hors des routes. « *Et l'article L. 362-4 proscrit toute publicité, directe ou indirecte, présentant un véhicule en situation d'infraction avec le précédent article* », précise Raymond Léost, vice-président et pilote du réseau juridique de la fédération d'associations France nature environnement.

Plage, forêt, cours d'eau…

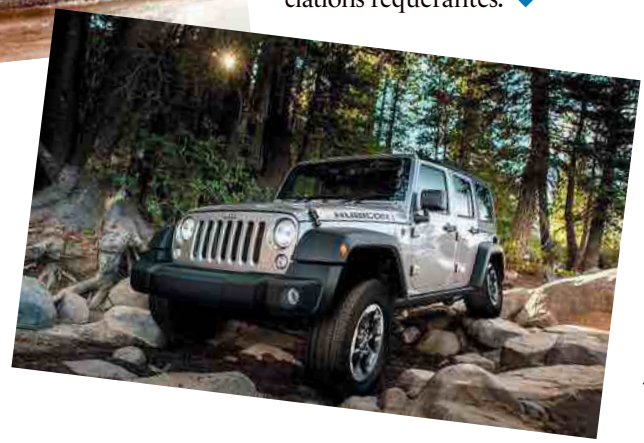
Pour avoir fait fi de la loi dans une de ses campagnes publicitaires, le constructeur automobile Jeep – propriété de Fiat à l'époque des faits et de Stellantis désormais – ainsi que 42 de ses concessionnaires ont été condamnés, le 8 janvier dernier, par le tribunal administratif d'Amiens (Somme). Ce qu'on leur reprochait ? L'utilisation de six visuels publicitaires présentant un modèle de véhicule tout-terrain de la marque évoluant tantôt sur une plage, tantôt dans un cours d'eau, ou encore en forêt ou sur des monts rocheux, etc. « *Ils ont été employés au moins entre 2018 et 2019, sans doute avant* », reprend Raymond Léost. France nature environnement et 11 associations régionales de défense de la nature avaient attaqué en justice le fabricant et ses concessionnaires en juillet 2023.

« *Ces réclames empêchent le développement d'une information environnementale vraie et loyale* », assurent ces ONG. « *Pratiqués dans des espaces naturels, comme ces affiches laissent croire que c'est possible, ces loisirs motorisés y ont des impacts non négligeables,* dénonce Raymond Léost. *Ils provoquent des dégradations des sols et de la végétation, mais également des nuisances sonores qui perturbent la faune.* »

Jeep n'est pas le premier industriel à avoir été épinglé pour avoir mis en scène des bolides dans des espaces naturels. Raymond Léost dénombre près de 500 dossiers instruits depuis 2011. « *Pas seulement des constructeurs automobiles; il y a aussi des marques de quads, de camping-cars, de pièces détachées,* liste-t-il. *Si la plupart de ces affaires ont pu être réglées à l'amiable, nous avons tout de même réussi à obtenir 65 condamnations.* »

Les associations ont épinglé des dizaines d'autres industriels

Le militant écologiste relève un point positif: « *Ces dernières années, les publicités transgressant le Code de l'environnement se font beaucoup plus rares.* » La procédure envers Jeep vient en tout cas rappeler aux entreprises les risques encourus. Pour les 14 jugements évoqués ici, le constructeur et les concessionnaires condamnés vont devoir payer 250 000 € de dommages et intérêts aux associations requérantes. ◆



Les publicités de Jeep ont mis en colère les associations de défense de la nature.

PUBLICITÉS JEEP

PETITS APPAREILS
Choisir le bon chargeur

Smartphones, tablettes, casques audio… De nombreux appareils sont désormais vendus sans chargeur. Choisir un modèle efficace sur tous est plus compliqué qu'il n'y paraît. Nos conseils.

— Par **CAMILLE GRUHIER**

Ça y est, le chargeur universel voulu par l'Europe est devenu une réalité. Depuis le 28 décembre 2024, la plupart des petits appareils électroniques doivent supporter la charge avec n'importe quel chargeur via un port USB-C. L'objectif de Bruxelles est de faciliter la vie des consommateurs, mais également d'éviter d'inutiles déchets électroniques (11 000 tonnes pour tous les États membres de l'Union, d'après les estimations de la Commission européenne).

La loi préconise de proposer les appareils avec ou sans chargeur, en le précisant clairement sur la boîte. La plupart des constructeurs, de smartphones notamment, l'ont supprimé. À la clé, pour eux, des conditionnements plus compacts réduisant les frais de transport, et des chargeurs vendus séparément qui augmentent les bénéfices. Il revient donc aux clients de s'équiper quand leurs chargeurs (nous en possédons trois en moyenne) arrivent à bout de souffle. Cependant, opter pour un bon n'est pas aussi simple que ça en a l'air…

Port USB-C et 15 watts minimum

Les textes [1] qui introduisent le modèle universel font peser les obligations sur les appareils et non sur les chargeurs. En effet, les premiers [2], qui doivent « supporter » la charge de n'importe lequel des seconds, sont techniquement tenus d'intégrer la fonction de charge par port USB *(USB Power Delivery)*, avec la puissance minimale de 15 watts (W). Mais les fabricants de chargeurs, eux, n'ont aucune contrainte en matière de puissances ni même de « protocoles de charges » pour leurs produits, c'est-à-dire les process techniques. Concrètement, même si le chargeur respecte chaque réglementation le concernant (marquage CE, norme EN IEC 62368-1, directive européenne RoHS, règlement européen Reach, etc.), pour garantir la sécurité des utilisateurs, il ne chargera pas forcément tous vos appareils électroniques… à la même vitesse. De fait, la recharge est optimale lorsque l'appareil, le câble et la tête de charge parlent rigoureusement le même langage.

Un modèle universel coûte entre 40 et 90 €, mais l'investissement est mérité

À chacun son protocole

Ainsi, acheter un chargeur Samsung pour brancher un smartphone de la marque assure une charge parfaite. Idem chez Apple ou Xiaomi. Mais si vous alimentez votre iPhone avec un chargeur Samsung, le processus sera bien plus lent ! En cause, les fameux protocoles de charge, que l'on pourrait comparer à des dialectes d'une même langue « charge rapide » qui ne se comprennent pas parfaitement. Dès lors, un chargeur Apple à 45 € (30 W), un modèle Xiaomi à 50 € (67 W), un autre Samsung à 70 € (65 W) ne sauront, chacun, charger efficacement que les appareils dont les protocoles sont strictement les mêmes.

Plusieurs fabricants proposent des chargeurs puissants et compatibles avec différents appareils de toutes marques.

GREEN_E

Des chargeurs vraiment universels

En fait, les seuls chargeurs que l'on pourrait aujourd'hui qualifier d'universels sont ceux compatibles avec plusieurs protocoles et technologies de charge rapide – PD 3.0 (Apple), QC 2.0/3.0 (Android), AFC, FCP, PPS (Samsung) –, et à même de délivrer différentes puissances de sortie (15, 18, 20, 25, 30, 45 et 65 W). Ceux-là, on les trouve chez des accessoiristes comme Anker, Belkin ou encore Green_e (chez lequel ils sont de surcroît éco-conçus, avec des matériaux recyclés, sans vis, sans colle, etc.). Ils coûtent entre 40 et 90 €, mais l'investissement est mérité: ces modèles sont compatibles avec de nombreux appareils électroniques, y compris les ordinateurs portables, qui ne seront pourtant concernés par le chargeur universel qu'à partir d'avril 2026. ◆

(1) Décret n° 2023-1271 et arrêté du 27/12/23 précisant les spécifications et informations relatives à la charge applicable à certaines catégories ou classes d'équipements radioélectriques.
(2) Téléphones mobiles, smartphones, tablettes, appareils photos, casques, écouteurs, consoles de jeu, haut-parleurs, liseuses, claviers, souris, systèmes de navigation portables.

FORUM

Ces pages sont les vôtres ! Posez-nous des questions d'ordre juridique et nous vous apporterons les réponses les plus complètes. Partagez aussi vos expériences vécues dans votre vie quotidienne.

FUITE D'EAU

Refus de plafonner la facture

Veolia m'a informé d'une fuite d'eau après compteur en septembre 2024. Après avoir effectué moi-même la réparation, j'ai réclamé un plafonnement de ma facture. Arguant que j'aurais dû recourir à un professionnel pour bénéficier de la loi Warsmann, le fournisseur ne m'accorde qu'un dégrèvement sur les redevances d'assainissement. Que puis-je faire ? ◆

Yves Valls, Aubin (12)

LA RÉPONSE DE QC

Après avoir constaté une augmentation anormale du volume d'eau consommé, Veolia était tenu de vous alerter rapidement par un courrier précisant les conditions pour profiter d'un écrêtement de facture (dispositif prévu par la loi Warsmann). Parmi celles-ci, l'obligation qui vous incombe de fournir au distributeur d'eau l'attestation d'un plombier indiquant la localisation de la fuite et la date de sa réparation (art. L. 2224-12-4 et R. 2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales). Si cette mention a été omise, le médiateur de l'eau estime, dans son « Rapport annuel 2022 » (p. 14), qu'en pareilles circonstances il serait inéquitable de vous refuser ce plafonnement parce que vous avez colmaté la fuite vous-même. Rapprochez-vous d'une association locale UFC-Que Choisir afin qu'elle demande à Veolia d'appliquer cette recommandation. N'hésitez pas non plus à saisir le médiateur de l'eau, par lettre ou via son site internet (Mediation-eau.fr).

MÉDICAMENTS

Mais quel gâchis !

À l'heure où l'État souhaite réaliser des économies, votre article sur la fin de vie des médicaments périmés (*QC* n° 641) prend tout son sens. Ces derniers sont effectivement détruits, même si leur emballage est intact ou leur date de péremption, non dépassée. *« Des personnes en auraient besoin, mais la traçabilité m'oblige à les jeter. C'est honteux »,* m'a confirmé le pharmacien à qui je rapportais des comprimés prescrits à ma mère. Le médecin avait indiqué 7 jours de traitement 3 fois par jour, soit 21 unités. Une boîte n'en contenant que 20, on lui en avait donc remis deux. Entretemps, ma mère a séjourné à l'hôpital, qui *« ne peut pas utiliser des produits venant du domicile »*. Idem avec un stylo d'insuline entamé : il a fini à la poubelle. Sans parler des gens qui ne vérifient pas leur stock avant d'aller à la pharmacie. *« C'est sur l'ordonnance, je prends »,* se disent-ils. Et c'est comme ça que des médicaments s'accumulent dans les armoires de millions de Français. ◆

Danièle Prévost, par courriel

Incompatibilité programmée

SMARTPHONES

Trop vieux à cinq ans ?

J'utilise l'application Île-de-France Mobilités depuis plusieurs années pour savoir quel itinéraire emprunter et connaître les horaires des trains, RER, métros et bus, que ce soit à Paris ou en banlieue. Mais aujourd'hui, lorsque je veux m'en servir, je dois télécharger une nouvelle version. Or, quand je tente de le faire, il m'est répondu que mon smartphone, de marque Huawei, n'est pas compatible. Il est âgé d'à peine cinq ans, et je n'ai aucun problème avec les autres applis. C'est de l'obsolescence inventée ! ◆

Jean-Michel B., par courriel

DESSINS CAROLINE JAEGY

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Poussée de fièvre sur les prix

Cette année, à l'échéance de mon contrat de mutuelle, ma cotisation a grimpé de 10 %. Or, ce n'est pas une augmentation réglementée. Puis-je m'y opposer ? ◆

B. T., Montmorency (95)

LA RÉPONSE DE QC

En principe, à l'échéance annuelle, l'assureur n'a pas le droit de renchérir votre cotisation, sauf si c'est justifié par la loi ou prévu contractuellement. Puisqu'il ne s'agit pas d'une hausse légale, relisez votre contrat. Une clause de revalorisation, d'indexation ou toute autre disposition autorisant la compagnie à majorer la prime (art. 1103, 1104, 1215 du Code civil et avis du Conseil national de la consommation du 25/03/1987) y figure-t-elle ? Si oui, l'augmentation n'est pas contestable. Dans le cas contraire, refusez-la. Si, malgré une réclamation écrite, l'assureur ne prend pas en compte votre demande, adressez-vous au médiateur désigné au contrat ou à un conciliateur de justice. Il vous est par ailleurs possible de résilier votre contrat à tout moment, car sa souscription remonte à plus d'un an (art. L. 113-15-2 du Code des assurances).

AGRICULTURE

Les pesticides ont la patate

En Bretagne, on applique beaucoup de traitements sur les cultures. Par exemple, dans le secteur de Pontivy (56), des produits phytosanitaires sont régulièrement épandus sur les champs de pommes de terre, car ces végétaux sont très fragiles (ils craignent notamment le mildiou). Il y a eu 20 passages cette année, soit trois fois plus que d'habitude. À tel point que les techniciens agricoles ont conseillé aux agriculteurs de ne pas donner leur surplus de production aux vaches. La raison ? Le lait étant contrôlé, sa concentration de pesticides serait trop élevée par rapport aux normes en vigueur... ◆

Benoît Guillaume, par courriel

LOCATION DE VOITURES

Ça dérape chez Europcar

J'ai loué un minivan au prix de 349,40 € auprès d'Europcar. Le véhicule étant indisponible, la société a annulé le contrat. J'ai dû en choisir un autre, qui coûtait plus cher (524,45 €). Puis j'ai été obligé de faire une troisième réservation, encore plus onéreuse car une assurance m'a été imposée et parce que j'avais réglé avec la carte bancaire de ma femme, qui n'était pas la conductrice. Est-ce légal ? ◆

C. R., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Le loueur n'avait pas de droit d'annuler, sans votre accord, la première réservation, qui l'obligeait à vous fournir le minivan au tarif convenu (art. 1103 et 1193 du Code civil). D'abord, demandez au service client, par courriel ou par recommandé avec AR, de vous restituer la différence de prix (art. 1231-1 du code précité). Tentez ensuite d'obtenir le remboursement de l'assurance en relatant les circonstances de sa souscription forcée, alors que celle-ci est facultative. Mais, auparavant, relisez les conditions générales de location. Elles peuvent expliquer que cette assurance était nécessaire et préciser les modalités de paiement (carte de crédit et non de débit, carte du conducteur effectif, etc.). En cas de litige, saisissez le médiateur désigné par le loueur ou tournez-vous vers un conciliateur de justice. N'hésitez pas à signaler ces pratiques aux services de la répression des fraudes.

RÉPARATION AUTO

Les petits ruisseaux...

Ma facture de réparation auto s'élève à 132,64 €, dont 2,64 € sont répartis sur deux postes, intitulés « petites fournitures atelier » et « recyclage déchets ». Est-ce normal ? ◆

Jean-Michel V., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

Le professionnel a le droit de vous faire payer une quote-part de certaines de ses charges courantes, à condition que vous soyez préalablement informé du principe et de leur mode de calcul (art. L. 112-1 et L. 112-3 du Code de la consommation). A minima, par un affichage à l'entrée de l'établissement et dans les locaux destinés à recevoir la clientèle (arrêté du 27/03/1987). Les petites fournitures recouvrent l'utilisation de biens consommables (gobelets, papier-toilette...). Par ailleurs, le garagiste est tenu de trier et de faire procéder à la collecte de produits industriels (art. L. 541-2 du Code de l'environnement). Ces frais de traitement des déchets ne peuvent être facturés que si le service a été rendu au consommateur, et ils doivent être fixés en fonction de leur coût réel (réponse ministérielle nº 3624, *Journal officiel de l'Assemblée nationale* du 30/09/2002).

HÔTEL

Quel dédommagement en cas de vol ?

Lors d'un séjour dans un hôtel en France, mon ordinateur portable a été dérobé dans ma chambre. J'ai demandé une indemnisation à la direction, qui la refuse sans raison. Est-ce contestable ? ◆

R. R., par courriel

LA RÉPONSE DE QC

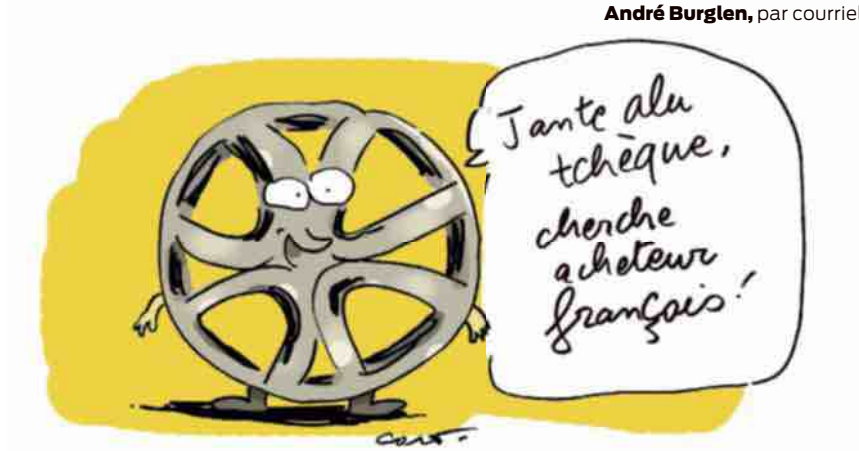
Oui, car l'hôtelier est présumé responsable du vol des effets personnels d'un client commis dans son établissement et ce, peu importe l'auteur du délit (art. 1953 du Code civil). Vous devrez justifier, à l'aide de photos ou de témoignages, que vous étiez en possession de votre ordinateur à votre arrivée (art. 1950 et 1952 du code précité). Il vous appartiendra aussi de démontrer la matérialité du méfait (dépôt de plainte). Le dédommagement attendu correspond à la valeur de l'objet, dans la limite de 100 fois le prix de la nuitée. Mais si vous établissez que l'hôtel a refusé, sans motif légitime, la mise au coffre de votre bien, ou si une faute lui incombe (défaut de surveillance), une indemnisation intégrale est envisageable. Le professionnel est toutefois exempt de sa responsabilité en cas de force majeure. Lorsqu'il est prouvé que le consommateur a commis une faute (fenêtre laissée ouverte...), selon sa gravité, une exonération, partielle ou pleine, est également possible. Envoyez votre demande à la direction, par lettre recommandée avec AR, en joignant tous les justificatifs.

PIÈCES DÉTACHÉES

Achetez-les sur Internet !

Dans votre nº 642, vous vous interrogez : pourquoi les pièces de rechange automobiles valent-elles toujours plus cher en France ? Je vous confirme la pertinence de votre question en prenant l'exemple d'une jante alu pour C3, proposée par un concessionnaire Citroën au prix de 400 €. En effectuant une recherche sur Internet, stupeur : je la trouve à 225 €, expédiée de République tchèque avec les frais de livraison inclus. Sans commentaire... ◆

André Burglen, par courriel



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

E-COMMERCE

Se faire payer, une autre paire de manches

J'ai vendu une chemise sur Vinted, mais j'en ai expédié une autre par erreur à l'acheteur. À sa réception, il l'a signalé sur l'appli. Je lui ai renvoyé le bon article hors application. Nous sommes aussi convenus qu'il me retourne le premier vêtement. Comme j'ai annulé la transaction, Vinted l'a remboursé. Par contre, il ne m'a toujours pas payé le second colis. Contre qui puis-je agir ? ◆

Jacky T., Rouen (76)

LA RÉPONSE DE QC

La transaction portant sur la chemise refusée par l'acheteur est terminée. Puisqu'elle vous a été restituée, aucun paiement ne peut être exigé dans ce cadre. Votre litige ne concerne plus Vinted, car il aurait fallu que vous republiiez une annonce sur l'application, et que l'acquéreur valide à nouveau l'achat. Donc, il ne vous est possible d'exercer un recours que contre ce dernier, à condition de prouver qu'une nouvelle vente a été conclue (art. 1583 et 1359 du Code civil), grâce aux échanges écrits que vous avez eus avec lui. Ensuite, vous devrez justifier qu'il a pris possession de l'article, par exemple grâce au suivi de colis du transporteur.

DESSINS CAROLINE JAEGY

Le bon mot pour le dire

MACHINES À EXPRESSOS

De la crème, pas de la mousse

Votre test comparatif sur les machines à expressos, que vous avez publié dans votre édition de janvier (nº 642), a retenu toute mon attention. Commercial pendant 37 ans chez Malongo, je me permets une remarque, importante à mon sens. Pour le café (lire aussi p.26), on parle de « crème » et non de « mousse », ce dernier terme étant réservé à la bière. Autre précision, si le café se conserve dans une boîte hermétique à l'abri de l'air, il est aussi possible de le mettre au frigo, car il craint énormément la chaleur. ◆

J.-L. P., La Chapelle-Blanche (73)

LOYERS IMPAYÉS

Assurance au forcing

L'agence immobilière Citya de Besançon (25) me propose une assurance Garantie des loyers impayés pour l'appartement que je lui ai confié en gérance. Ce qui m'interpelle, c'est le dernier paragraphe – mentionné comme *« important »* – du courrier qui contient cette proposition. Il indique : *« Vous êtes en droit de refuser jusqu'au 30 avril. Passé ce délai, le service sera facturé. »* Certes, au regard du droit français, cette clause paraît légale. Elle n'en reste pas moins choquante. L'impression que l'on vous force quand même un peu la main… ◆

C. C., par courriel

COMMERCE INTERNATIONAL

Un (dés)accord à la traîne

Le traité de libre-échange dit « UE-Mercosur » est en pourparlers depuis 1999. Alors qu'il est prêt à être signé, il est sous le feu des critiques.

1 Les pays concernés

Le marché commun du sud (Mercosur) est un espace économique créé en 1991, regroupant l'Argentine, la Bolivie, le Brésil, le Paraguay et l'Uruguay [1], ainsi que des États associés – Chili, Colombie, Pérou et Équateur. Un « accord d'association » avec l'Union européenne (UE) est en négociation intermittente depuis 1999.

(1) L'adhésion du Venezuela est suspendue depuis 2017.

2 Que propose ce texte ?

Il comporte un volet « coopération et dialogue politique » et un autre, commercial, qui vise à constituer une zone de libre-échange UE-Mercosur. Il prévoit d'abaisser, voire de supprimer les droits de douane sur une série de produits. Les secteurs les plus florissants de chaque continent disposeraient ainsi d'un nouveau débouché. Pour l'Europe, ce sont l'automobile, la chimie, la cosmétique, les services et des industries de pointe (machines-outils, transports ou nucléaire). Et, côté alimentaire, les fromages et les alcools. Voilà pourquoi nos industriels y sont favorables. Les pays du Mercosur, eux, misent sur leurs denrées agricoles (viande, sucre, soja, etc.) et leurs minerais stratégiques (lithium…).

En novembre 2024, les agriculteurs français manifestent contre le projet de traité qu'Ursula von der Leyen signera début décembre en Uruguay *(photo ci-dessus)*.

3 Quelles sont les critiques ?

Les agriculteurs européens redoutent les conséquences de l'entrée, sur leur marché, de produits sud-américains à droits de douane réduits, alors que leurs coûts de production sont déjà plus faibles. En France, les filières d'élevage viande et la Confédération paysanne invoquent depuis des années une concurrence déloyale et une aberration environnementale. Dans un contexte de crise, ils sont désormais rejoints par les autres syndicats agricoles. Par ailleurs, certains sujets ne sont pas réglés : quid des droits d'auteur, de la propriété intellectuelle, du principe de précaution (non reconnu par le Mercosur) ?

4 Où en est-on aujourd'hui ?

La Commission européenne mène les négociations sans grande transparence. Ursula von der Leyen, sa présidente, a annoncé les avoir finalisées le 6 décembre dernier, en Uruguay. Le traité doit être validé par une majorité d'États membres et le Parlement. Mais son adoption risque de s'avérer plus complexe, des dispositions empiétant sur des prérogatives nationales. Ce qui impliquerait l'approbation des parlements nationaux ainsi qu'un accord du Conseil européen à l'unanimité – des pays pourraient alors être tentés d'opposer leur veto. En effet, plusieurs d'entre eux s'inquiètent pour leurs filières agricoles. Chez nous, l'Assemblée nationale puis le Sénat ont voté contre une ratification du texte en l'état en novembre 2024.

S. MAZZAROVICH/ZUMA-REA ; R. JOUBERT/CHARENTE LIBRE-MAXPPP

TICKETS-RESTAURANTS /////

En grande surface jusqu'à fin 2026

Il est à nouveau possible de payer ses courses alimentaires avec ces titres, et cela pendant encore deux ans.

R. VILLALON/BELPRESS-ANDIA

UNE LOI DEPUIS 2022

Adoptée en 2022 et prolongée en décembre 2023, une loi a permis que les titres-restaurants soient utilisés en dehors des restaurants et du snacking (sandwichs, plats préparés, etc.) et servent à régler des courses alimentaires en supermarché.

DEUX ANS DE PLUS

En période d'inflation, cela a soulagé les finances des ménages, au grand dam des restaurateurs, qui ont vu une partie de cette manne leur échapper pour se reporter vers la grande distribution. La mesure prenait fin au 31 décembre 2024. Le début de l'année a marqué la fin de ce régime dérogatoire. C'était donc un retour aux règles qui prévalaient avant 2022, c'est-à-dire un emploi restreint aux restaurants et à l'achat de denrées destinées à un repas immédiat. Cependant, le gouvernement a proposé, mi-janvier, de reconduire l'extension d'usage jusqu'à fin 2026, avant de lancer *« une réforme plus ambitieuse »* vouée à *« moderniser ce dispositif »*. Les salariés peuvent par conséquent recommencer à payer leurs courses alimentaires en grande surface avec des tickets-restaurants, même si les articles ne sont pas directement consommables.

LES PRODUITS ÉLIGIBLES

Sont concernés : les fruits et légumes frais, surgelés ou en conserve ; les féculents (pâtes, riz, pains, pommes de terre, semoule, céréales...) ; les légumineuses (lentilles, pois chiches...) ; les viandes, poissons, fruits de mer et œufs ; le lait et les produits laitiers (fromages, yaourts, petits-suisses, fromages blancs, sauces à base de lait...) ; les desserts, pâtisseries, viennoiseries, le sucre, le chocolat ; le beurre, la crème fraîche, les huiles et margarines ; les plats frits et panés ; les eaux en bouteille, le café, les tisanes et thés, les bouillons ; les jus de fruits et les boissons sans alcool. Restent non éligibles les alcools et les confiseries, l'alimentation infantile ou animale et tout article non alimentaire.

CAMBRIOLAGES ////////////////////////////

Que vole-t-on, à qui, et comment l'éviter ?

Le nombre de cambriolages repart à la hausse depuis 2020. Quelques informations utiles pour s'en prémunir.

IDÉES REÇUES À CORRIGER

> **Les vacances d'été seraient la période à risque par excellence. C'est plutôt faux.** Si la belle saison concentre le plus de cambriolages, les autres la suivent de très près.

> **Les cambrioleurs n'en profitent que lorsqu'on s'absente un certain temps. Faux.** Dans environ un tiers des cas, ils pénètrent même dans le domicile alors que les occupants sont présents. Sans tomber dans la paranoïa, il vaut mieux le garder à l'esprit. En revanche, c'est bien très majoritairement en forçant la porte qu'ils entrent. D'où l'intérêt d'installer une serrure fiable.

> **La maison isolée en pleine campagne est la proie idéale. Non !** On compte 7 cambriolages pour 1 000 habitants en milieu urbain, contre 4,5 en milieu rural... Et on a plus de risques d'être touché si on habite en lotissement ou en immeuble que dans un bâtiment à l'écart.

CE QUI EST EMPORTÉ

Peu encombrants, faciles à revendre, difficilement traçables et lucratifs : les bijoux sont, de loin, les objets les plus convoités par les malfrats. Les victimes en déplorent la disparition dans quasiment une plainte sur deux. Suivent les moyens de paiement (argent liquide, chèques, cartes bancaires) et les matériels informatiques, hi-fi, photo et vidéo – les téléphones ne sont pas souvent dérobés lors des cambriolages, sans doute parce que l'on les garde davantage près de soi.

J. TACK-IMAGEBROKER-ANDIA

LES BONS RÉFLEXES

Tout peut aller très vite, donc évitez de laisser vos effets personnels de valeur (sac à main, téléphone, clés) près des portes ou des fenêtres. Avec les habitudes de paiement actuelles, ne conservez pas d'argent liquide chez vous, et remisez les chéquiers dans un lieu discret. Dissimulez judicieusement vos biens précieux (non, pas dans la pile de linge !), au moins pendant les vacances ou un week-end. Pour les bijoux, prévoyez un leurre en mettant ceux qui ne valent rien en évidence. Enfin, transférez le contenu de votre ordinateur sur un disque dur externe, que vous cacherez soigneusement en partant. Notez que le lieu de travail, à condition qu'il reste ouvert et fréquenté, constitue un abri a priori sûr.

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

La révolution de la Grande Sécu

Pour déterminer la qualité de l'accès aux soins, la carte des déserts médicaux établie par l'UFC-Que Choisir repose sur deux critères : l'un géographique, le temps de trajet ; l'autre économique, le secteur (1, 2 ou 3). L'État se désengage de plus en plus de certaines dépenses médicales, alors que près de 2,6 millions de personnes n'ont pas de complémentaire santé, et que même celles qui en bénéficient vivent des inégalités – leur traitement diffère selon qu'elles relèvent d'un contrat collectif, moins onéreux, ou d'un contrat individuel, plus coûteux (retraités, fonctionnaires, indépendants). Il n'est pas acceptable que de telles disparités persistent, et que la barrière financière devienne infranchissable au point que toujours plus de gens renoncent à se faire soigner. Dans le même temps, une analyse des dépenses des assurances santé montre que les frais de gestion représentent près de 20 % des cotisations payées par les assurés. C'est pourquoi, tandis que toutes et tous se questionnent sur l'avenir de notre système de soins et son financement, il nous a paru pertinent de publier une étude sur les bienfaits qu'apporterait une réforme. L'idée ? Un modèle où l'Assurance maladie rembourserait 100 % des soins essentiels, les mutuelles jouant sur ceux secondaires (médecine alternative, par exemple). Bien sûr, cette prise en charge totale s'accompagnerait de la suppression des dépassements d'honoraires. Quant à définir ce qui est essentiel, cela se ferait en concertation. À l'arrivée, on obtiendrait un système plus juste, redistributif et protecteur. Dans ces propositions, rien de nouveau en réalité : c'est un retour aux fondamentaux hérités du programme du Conseil national de la Résistance, adopté en… 1944. Mais c'est aussi ça, une « révolution » : un mouvement orbital qui revient, périodiquement, au même point ! ◆

➜ **Carte sur Ufcqc.link/carte644**

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

Retrouvez dans ces pages « Aussi une association », les actions menées par l'UFC-Que Choisir, à l'échelle nationale et locale, ainsi que quelques litiges résolus.

RÉSEAUX SOCIAUX

Meta contourne la loi

En 2023, le modèle « consentir ou payer » de Meta (Facebook, Instagram), obligeant l'utilisateur à souscrire un abonnement pouvant atteindre 20,99 € par mois afin d'échapper au pistage publicitaire, avait légitimement suscité l'indignation. Cette disposition enfreignait – potentiellement – au moins trois lois européennes : la directive sur les pratiques commerciales déloyales (DPCD) ; le règlement général sur la protection des données (RGPD) ; le règlement sur les marchés numériques (DMA). L'UFC-Que Choisir, alliée à d'autres associations membres du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), avait donc déposé deux plaintes, qui ont déclenché des enquêtes (toujours en cours) de la part des régulateurs européens. À la suite de ces actions, Meta a revu ses conditions générales, en proposant une option pour des *« publicités moins ciblées »*. Cependant, rien ne change au fond : les modifications sont cosmétiques. L'analyse réalisée par le Beuc souligne que les nouvelles conditions sont toujours aux antipodes du respect des textes de l'Union, à commencer par celui relatif aux données personnelles et à la minimisation des informations collectées. L'UFC-Que Choisir et le Beuc appellent donc Bruxelles à sévir afin d'obliger Meta à se conformer à la loi. ◆

Trois textes européens bafoués

Les modifications des conditions générales proposées par le géant américain sont très insuffisantes.

J. SILVA/ZUMA- REA

Un défaut sur un airbag peut coûter une vie !

AIRBAGS TAKATA

Il faut faire toute la lumière

Depuis plus d'un an, le scandale des airbags Takata fait la une de l'actualité en raison de leur dangerosité et de la gestion chaotique des rappels de véhicules concernés. Il est aussi alimenté par l'attentisme des pouvoirs publics. Dans ce contexte, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte auprès de la procureure de la République de Versailles (78) pour *« pratiques commerciales trompeuses, tromperie aggravée et mise en danger délibérée de la vie d'autrui »* contre le groupe Stellantis et l'entreprise Automobiles Citroën. Cette dernière a, en outre, été mise en demeure par l'association d'indemniser les propriétaires des préjudices liés à l'immobilisation forcée de leur voiture. Cette affaire révèle aussi des failles dans les procédures de rappel. L'UFC-Que Choisir demande donc la création d'une commission d'enquête parlementaire pour que la lumière soit faite sur les éventuels dysfonctionnements. L'objectif ? Mettre au jour les carences réglementaires et législatives du cadre actuel, puis proposer des solutions, afin d'éviter qu'un tel fiasco ne se reproduise. ◆

Des failles dans les procédures

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Bientôt la fin du fléau ?

Le Sénat a voté, en novembre 2024, une proposition de loi visant à proscrire le démarchage téléphonique, sauf consentement préalable du consommateur. À son tour, l'Assemblée nationale a adopté cette mesure – à l'unanimité. Après des avancées sectorielles (dans le domaine de la rénovation énergétique et de la formation), les législateurs prennent enfin conscience du harcèlement subi par les particuliers, lequel donne lieu à de nombreux litiges. Cette interdiction générale du démarchage, que d'autres États européens ont déjà décrétée, s'ajoute à celle en vigueur pour les SMS et les courriels. L'UFC-Que Choisir souhaite une adoption définitive la plus rapide possible de la disposition, qui entérine une demande historique des associations de consommateurs. ◆

TRANSPORT AÉRIEN

Non aux reculades

Resté dans les tiroirs durant des années, le projet de révision du Règlement sur les droits des passagers aériens semble sur le point d'être relancé à l'échelon européen. Mais, en raison du lobbying des compagnies, des reculades inacceptables sont à craindre… Dans le projet initial, il était proposé que le seuil de dédommagement en cas de retard passe de trois à cinq heures pour les vols inter-Europe. Or, les statistiques publiées par Bruxelles soulignent que la plupart des retards sont compris entre deux et quatre heures, ce qui reviendrait à faire sortir l'immensité majorité des clients du champ de l'indemnisation. Sur le droit à l'assistance en cas de problème, la Commission européenne prévoyait de restreindre la prise en charge de l'hébergement du voyageur (actuellement illimitée) à trois jours, et dans la limite de 100 € par nuit et par personne. Elle entendait aussi rogner sur les délais de réclamation contre le transporteur : ils passeraient de cinq ans à trois mois. Avec le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), l'UFC-Que Choisir demande que ce règlement évolue pour améliorer les droits des passagers, pas pour les faire reculer ! ◆

Pas question de n'indemniser que les retards de vol de plus de cinq heures.

CHOISIR SON FIOUL

Profitez de nos achats groupés !

Organisés par la SAS Que Choisir, les achats groupés de fioul continuent en 2025, un vendredi sur deux. Ils vous permettent de faire des économies quelle que soit la date de remplissage de votre cuve. L'inscription est gratuite et sans engagement. En cas de commande, une participation aux frais d'organisation de 5 € est demandée. L'an dernier, plus de 15 000 personnes ont souscrit à cette opération, pour un gain individuel moyen de 50 €.

➔ **Renseignements et inscription : Choisirsonfioul.fr**

L. LE CRABE/HANS LUCAS-AFP ; O. TJADEN/LAIF-REA

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

— Par **MARIE BOURDELLÈS**

INTERNET

Facturation fantaisiste

Client de SFR, Monsieur L. met fin à son abonnement pour en souscrire un autre chez un concurrent. Il renvoie sa box à l'opérateur via Chronopost, en ayant pris soin de coller le bon de retour sur le colis. S'étant assuré, grâce au numéro de suivi, que la livraison a bien été effectuée, il est serein. Las ! Peu après, il reçoit de SFR une facture de résiliation de

775 €. Le fournisseur allègue qu'une pénalité de 330 € est retenue au titre de la non-restitution du matériel. Les 445 € restants sont liés à la soi-disant souscription d'un nouveau forfait qui l'engageait pour un an. Le consommateur est perdu : il a bien expédié la box et n'a signé aucun autre contrat. Cependant, SFR insiste et fait même appel à un commissaire de justice (ex-huissier). Monsieur L. sollicite alors l'UFC-Que Choisir du Val-de-Seine, qui parvient à régler la situation. Plus de facture ni de poursuites ! ◆

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

ABONNEMENT

Partenaire de Canal+ assez particulier

L'association locale de Savoie a reçu, au même moment, une demande similaire de deux consommateurs. Coïncidence ? Sûrement pas ! Il semble que Bouygues Telecom abuse de certaines méthodes. Ainsi, tous deux se sont vus abonnés à Canal+ pour une période de 24 mois à la suite d'un appel avec l'opérateur. Pourtant, ils avaient refusé l'offre : abonnement avec deux mois gratuits à la chaîne pour Monsieur X., et ajout gratuit de Canal+ dans son pack SFR pour Madame Y. Les bénévoles savoyards sont intervenus afin de résilier ces souscriptions non désirées. Ils ont dû insister, mais ont réussi. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE ET HAUTE-SAVOIE (73 ET 74)

VENTE FORCÉE

La photographe était très floue

Des vendeurs peu scrupuleux ne reculent devant rien. Une adhérente de l'association locale (AL) du Doubs-Territoire de Belfort reçoit la visite d'une photographe dans sa chambre d'hôpital alors qu'elle vient d'accoucher. La professionnelle lui propose une séance et l'informe qu'elle bénéficiera d'un cliché gratuit. Quelques semaines plus tard, une commerciale se rend à son domicile, munie d'un coffret en bois renfermant un album. Elle insiste lourdement pour que la jeune maman l'achète, et indique que les fichiers numériques seront détruits si elle ne valide pas un lien web donnant accès aux images. Durant ce rendez-vous, la démarcheuse confirme en ligne ladite commande, ce qui annule le droit de rétractation. De ce fait, quand la cliente demande, par la suite, à le faire jouer, la société refuse au motif que la transmission des photos par Internet a déjà été effectuée. La consommatrice se tourne alors vers son AL. Cette dernière relève des pratiques trompeuses, une vente forcée et des manquements dans la rédaction des conditions générales concernant les prix et certaines informations (rétractation, garanties). L'intervention des bénévoles de l'AL porte ses fruits ; l'adhérente est remboursée malgré l'accès aux clichés. L'UFC-Que Choisir a reçu plusieurs témoignages au sujet de litiges similaires avec la société Primavista. ◆

UFC-QUE CHOISIR DU DOUBS-TERRITOIRE DE BELFORT (25)

La commerciale annule le droit de rétractation !

BILLETS D'AVION

Sortie de piste d'EasyJet

Monsieur F. réserve un aller Brest-Lyon sur le site d'EasyJet en janvier. Le voyage est planifié un 24 juin. Mais six heures avant le départ, le client reçoit un SMS : le vol est annulé. Il se rend alors par ses propres moyens à Lyon, puis porte réclamation auprès de la compagnie. Il obtient le remboursement de sa commande, mais EasyJet refuse de lui verser le dédommagement dû en pareille situation, arguant qu'une *« circonstance extraordinaire »* l'en exonère. Soit, en l'occurrence, un cas de force majeure. Or, l'annulation résulte de la fermeture de l'espace aérien de Porto (Portugal) en raison de la fête de la Saint-Jean, organisée la nuit du 23 au 24 juin, qui a empêché le décollage de l'avion pour Brest. Ces festivités, qui se déroulent chaque année, sont prévisibles. Elles ne correspondent donc pas à la définition du Code civil (art. 1218) : *« Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. »* Après avoir alerté le médiateur du tourisme, sans succès, le voyageur s'est tourné vers l'UFC-Que Choisir de Quimper. Avec son aide, il a saisi le tribunal. EasyJet a été condamné à lui verser 250 € au titre de l'indemnisation et 300 € de remboursement de frais de procédure. ◆

Une circonstance extraordinaire… tout à fait prévisible

Un vol annulé par une compagnie peut ouvrir droit à des indemnités.

UFC-QUE CHOISIR DE QUIMPER (29)

ASSURANCE DÉCÈS

Predica fait le mort

Payant deux assurances décès, Madame A. demande conseil à l'association locale (AL) UFC-Que Choisir de la Haute-Vienne, qui préconise de mettre un terme au contrat souscrit auprès de Predica. Celui-ci doit se renouveler un mois et une semaine plus tard, mais le délai de prévenance pour le résilier est de 30 jours. Dans les temps, Madame A. envoie, avec l'aide de l'AL, une lettre à cette fin à la compagnie. Toutefois, le prélèvement annuel de la prime est effectué un mois après ! L'adhérente demande à l'AL d'intervenir : il lui faudra écrire trois courriers à l'assureur afin que ce dernier annule enfin le contrat et rembourse à Madame A. les 76,80 € de cotisation. ◆

UFC-QUE CHOISIR DE LA HAUTE-VIENNE (87)

TRAVAUX D'ISOLATION

Le courant ne passe pas avec EDF

Après avoir effectué des travaux d'isolation dans ses combles, fin 2022, Monsieur S. transmet un dossier à EDF, facture à l'appui, afin de bénéficier d'une prime énergie de 1 313 €. Le fournisseur lui réclame des pièces complémentaires en avril 2023, soit cinq mois plus tard. Le consommateur les envoie sur-le-champ. En juin, l'opérateur lui indique que le délai est expiré, la facture déposée datant de plus de six mois. Or, son dossier avait été enregistré au mois de février ! Sans parler des temps de réponse. Le client conteste, en vain. Il sollicite donc l'UFC-Que Choisir de Moselle-Est. Les deux requêtes de l'association adressées à EDF restent lettre morte. Les bénévoles conseillent alors à l'adhérent de saisir le médiateur d'EDF. Une solution efficace : la prime est enfin versée… en juillet 2024 ! ◆

UFC-QUE CHOISIR MOSELLE-EST (57)

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 »).

P. SITTLER/REA ; CASSINGA/ISTOCK ; L. GRANDGUILLOT/REA

Les voyous plumés à leur tour !

La loi autorise la justice à confisquer les biens acquis par des délinquants puis à les mettre aux enchères en vente publique. Qu'y trouve-t-on ? — Par **ARNAUD DE BLAUWE**

Vous mettre au volant de la Ferrari d'un narcotrafiquant; porter les vêtements de luxe et les bijoux de la compagne d'un escroc de haut vol; devenir propriétaire d'un lingot d'or acquis avec de l'argent sale; manger dans la vaisselle d'un mafieux… Impossible ? *Que Choisir* va vous démontrer que non.

Arrivée un matin de janvier dans notre messagerie, une « Note aux rédactions » des services de la ministre chargée des Comptes publics, Amélie de Montchalin, invite les journalistes à une *« vente aux enchères exceptionnelle »*. Or, ce genre d'événement, tout exceptionnel qu'il soit, n'en est pas moins régulièrement organisé par l'Agrasc et la Dnid. Vous êtes perdu ? Vous vous doutez qu'avec des acronymes pareils, il ne peut s'agir que d'administrations. Bien vu ! L'Agrasc est l'Agence de gestion et de recouvrement des avoirs saisis et confisqués; la Dnid, la Direction nationale d'interventions domaniales: il s'agit donc d'une vente aux enchères de biens récupérés par la justice chez des voyous – et pas les plus petits, vous allez rapidement comprendre pourquoi.

Déambulation à Bercy

Nous sommes informés que 300 lots feront l'objet des enchères; le produit de cette vente devant alimenter les caisses de l'État. Toujours ça de gagné ! Le public est invité à venir déambuler la veille dans les allées de Bercy, où il pourrait croiser Amélie de Montchalin, qui a prévu, elle aussi, d'y faire un tour. Le butin provenant de saisies est exposé, mais un lien dans le communiqué permet également de passer en revue à distance ce qui sera cédé après avoir été « piqué » dans le patrimoine des délinquants.

Certains des bolides confisqués ont été laissés à l'usage de la police

Il y a d'abord une dizaine de véhicules. Oh, pas des Clio ou d'antiques 206 ! Plutôt des modèles très haut de gamme, comme cette Ferrari 575M Maranello F1 de 2016, mise à prix à 120 000 €. Notons, au passage, que certaines des voitures confisquées ont été laissées à l'usage de la gendarmerie, de la police et de la douane. Avec de tels bolides, les forces de l'ordre pourront tenir la dragée haute aux gangsters lors de courses poursuites. Mieux que leurs vieilles guimbardes de service affichant 200 000 km au compteur !

Passons au rayon mode: vêtements, bijoux, montres et produits de maroquinerie défilent. Bien sûr, rien ne vient de chez Zara, du Manège à bijoux (E.Leclerc) ou d'un magasin de sacs et de bagages d'un quartier populaire; tout ici coûte cher, même si tout n'est pas neuf. Par exemple, pour ces mi-bottes Chanel (mise à prix: 250 €), il est indiqué *« TBE, mais légères usures et traces »*. Sous chaque article, quelques précisions sont ainsi données.

Quel raffinement !

Les voyous sont des gens raffinés, jusqu'à leur service de table. Pas question qu'ils se restaurent dans une dînette achetée au bazar du coin ! La preuve avec cet assortiment de vaisselle (six assiettes, deux bols et un plat ovale) griffé Hermès pour lequel il faudra débourser au moins 700 €. Quant à l'or, il demeure une valeur sûre, à 65 000 € le lingot ou à 6 000 € l'ensemble de 19 pièces de 20 F, type coq. Tarif de départ, évidemment.

À ce stade, avouons que nous n'avons fait qu'à moitié notre travail: nous ne sommes pas allés au ministère voir tout cela de près, nous sommes restés assis devant notre ordinateur. C'est promis, la prochaine fois, nous irons ! Et peut-être craquerons-nous pour une Audi A1 Sportback de 2021, proposée à partir de 12 000 € ? Avant cela, nous devrons en toucher un mot à la direction de *Que Choisir* ! ◆

DGDDI

Complétez votre collection QUE CHOISIR

QUE CHOISIR

N° 643 N° 642 N° 641 N° 640

QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT

N° 177 N° 176 N° 175 N° 174

QUE CHOISIR PRATIQUE

N° 143 N° 142 N° 141 N° 140

QUE CHOISIR SANTÉ

N° 201 N° 200 N° 199 N° 198

Pour conserver tous vos numéros

Pour commander

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

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

BULLETIN DE COMMANDE

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

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR				
N° 640 ☐	N° 641 ☐	5 €		
N° 642 ☐	N° 643 ☐	5 €		
QUE CHOISIR BUDGETS/ARGENT				
N° 174 ☐	N° 175 ☐	5,20 €		
N° 176 ☐	N° 177 ☐	5,20 €		
QUE CHOISIR PRATIQUE				
N° 140 ☐	N° 141 ☐	7,30 €		
N° 142 ☐	N° 143 ☐	7,30 €		
QUE CHOISIR SANTÉ				
N° 198 ☐	N° 199 ☐	4,20 €		
N° 200 ☐	N° 201 ☐	4,20 €		
LES RELIURES				
Reliure *Que Choisir*		12 €		
Reliure *Que Choisir Santé*		11,50 €		

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

MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE ☐

☐ M. ☐ Mme

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code postal ☐☐☐☐☐ Localité _____

Je joins mon règlement

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

☐ par carte bancaire

N° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date de validité ☐☐☐☐ Signature

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

BULENCART

À DÉCOUVRIR EN KIOSQUE
À PARTIR DU 20 FÉVRIER